



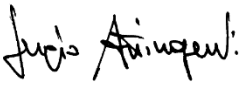

REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEI SOGGETTI RESPONSABILI DELLA MANUTENZIONE (SRM)

Il presente documento è di proprietà del ISARail S.p.A.
Ci riserviamo tutti i diritti di questo documento e le informazioni in esso contenute.
Riproduzione, utilizzo o divulgazione a terze parti, senza l'espressa autorizzazione è severamente vietata.



REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEI SOGGETTI RESPONSABILI DELLA MANUTENZIONE (SRM)

Edizione 3 del 16.06.2020

0		
Rev.	Predisposizione RESPONSABILE SISTEMA QUALITA' <i>Sergio Attingenti</i>	Verifica e Approvazione DIREZIONE GENERALE <i>Mariano Bocchino</i>

Rev.	Data	Descrizione Modifica	Motivo Modifica
0	16.06.2020	Prima Emissione 3 ^a Edizione	Rivisitazione generale a seguito di Riesame della Direzione del 28.05.2020
1			
2			
3			
4			

<input checked="" type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA
CONSEGNATA A
AZIENDA/SOCIETA'/ORGANIZZAZIONE
INDIRIZZO

N°	03
N°	
Segreteria Dipartimento Certificazione e Ispezione	
ACCREDIA srl	
Via Tonale, 26 - 20125 MILANO	

INDICE DEI CONTENUTI

1	INTRODUZIONE	5
1.1	Presentazione di ISARail SpA	5
1.2	Scopo del documento	8
1.3	Ambito di applicazione	8
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	9
3	TERMINI E DEFINIZIONI	11
4	CONDIZIONI GENERALI	12
5	PROCESSO DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE	14
5.1	Accesso ai servizi	14
5.2	Gruppo di Valutazione	16
5.3	Programmazione e pianificazione delle attività	16
5.4	Visita preliminare (facoltativa).....	18
5.5	Fase 1 (<i>Esame Documentale</i>)	18
5.6	Fase 2 (<i>Audit di Certificazione</i>).....	19
5.7	Riesame e conclusioni della verifica ispettiva	20
5.8	Classificazione e Gestione dei rilievi	21
5.8.1	Osservazioni	21
5.8.2	Non Conformità.....	21
5.8.2.1	Non Conformità Minori	21
5.8.2.2	Non Conformità Maggiori	22
5.9	Documentazione della gestione dei rilievi	24
6	GESTIONE DELLA CERTIFICAZIONE	25
6.1	Concessione della certificazione	25
6.1.1	Rilascio / Rinnovo	25
6.1.2	Parere negativo sul Rilascio/Rinnovo	26
6.1.3	Sorveglianza / Conferma di validità	26
6.1.4	Comunicazioni Istituzionali	26
6.2	Durata del processo.....	26
6.3	Periodo di validità della certificazione.....	26
6.4	Certificazione di SRM di nuova designazione	27
6.5	Sorveglianza periodica e rinnovo	28
6.6	Modifica, estensione e riduzione del campo di applicazione.....	29
6.7	Revoca e sospensione	30
6.8	Rinuncia	32

6.9	Verifiche da Remoto	32
6.10	Conversione o Subentro Certificazione	33
7	USO DELLA CERTIFICAZIONE	34
8	OBBLIGHI DEL CONTRAENTE.....	35
9	ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	36
10	RISERVATEZZA.....	37
11	RECLAMI E RICORSI	38
12	CONTENZIOSI	39

1 INTRODUZIONE

1.1 Presentazione di ISARail SpA

ISARail SpA è una azienda europea, privata ed indipendente, che opera nel campo della valutazione di sicurezza dei sistemi ferroviari.

ISARail SpA è un **Organismo di Ispezione e Certificazione** in possesso di elevate competenze ingegneristiche specializzate nel campo dei sistemi di trasporto ferroviario, relativamente ai quali individua il quadro normativo di riferimento e definisce ed implementa metodologie di prova ed ispezione adeguate a dimostrarne la conformità ai requisiti applicabili.

Nell'ambito operativo precedentemente descritto, ISARail SpA fornisce servizi di ispezione e certificazione di prodotti/processi/servizi, finalizzati alla verifica di conformità ai requisiti tecnici e di sicurezza per la certificazione, omologazione e/o l'ammissione tecnica di prodotti generici, applicazioni generiche o specifiche e componenti del sistema ferroviario leggero, convenzionale e ad alta velocità, delle infrastrutture, linee ed impianti fissi della rete ferroviaria di trasporto e delle reti funzionalmente isolate, e del materiale rotabile progettato per percorrere dette infrastrutture, nonché servizi di certificazione dei Soggetti Responsabili della Manutenzione.

I riferimenti di ISARail sono:

ISARail SpA

Sede Legale ed Operativa

via Gorizia, 1 80033 Cicciano (NA) - ITALIA

T: +39 081 5748568 - F: +39 081 7710248

www.isarail.com

info@isarail.com

certificata@pec.isarail.org

C.F. e P.IVA: 03795111214

R.E.A.: Napoli 634637

Attualmente ISARail SpA ha ottenuto i seguenti accreditamenti, riconoscimenti e qualifiche.

Organismo di Ispezione di tipo A

Attività di valutazione della conformità in qualità di **Organismo di Ispezione di tipo A (accreditamento n° 065E)** accreditato ACCREDIA ai sensi del **Regolamento di Esecuzione (UE) n. 402/2013 Metodo Comune di sicurezza per la determinazione e valutazione dei rischi - Organismo di valutazione del procedimento di gestione dei rischi ("AsBo")** - nei seguenti ambiti:

- **Sottosistemi strutturali**
 - Materiale rotabile
 - Infrastrutture
 - Controllo-comando e segnalamento a terra
 - Controllo-comando e segnalamento a bordo
 - Energia
- **Sottosistemi funzionali e settori**
 - Esercizio e gestione del traffico
 - Manutenzione

e alla loro integrazione in sicurezza nel sistema ferroviario.

Organismo di Certificazione di Prodotto

Attività di valutazione della conformità in qualità di **Organismo di Certificazione di Prodotto (accreditamento n° 227B)** accreditato ACCREDIA ai sensi **Direttiva (UE) 2016/797 "Interoperabilità del sistema ferroviario"**

Organismo notificato per la valutazione della conformità ("**NoBo**"), ai sensi dell'art. 37, nei seguenti ambiti:

➤ **Sottosistemi strutturali**

- Materiale rotabile
- Infrastrutture
- Controllo-comando e segnalamento a terra
- Controllo-comando e segnalamento a bordo
- Energia
- Moduli/Procedure di Valutazione di Conformità: Allegato IV

Organismo designato per la valutazione della conformità ("**DeBo**"), ai sensi dell'art. 15, c. 8, nei seguenti ambiti:

➤ **Sottosistemi strutturali**

- Materiale rotabile
- Infrastrutture
- Controllo-comando e segnalamento a terra
- Controllo-comando e segnalamento a bordo
- Energia

➤ **Sottosistemi funzionali e settori**

- Esercizio e gestione del traffico
- Manutenzione
- Trasporto combinato
- Moduli/Procedure di Valutazione di Conformità: Allegato IV

➤ **e nei settori:**

- Trasporto Combinato;
- Metodi Comuni di Sicurezza
- Attestazioni ECM

Regolamento di Esecuzione (UE) 2019/779 Certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione dei veicoli a norma della Direttiva (UE) 2016/798:

- Organismo di certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione di carri "OC-ECM carri";
- Organismo di certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione di veicoli diversi da carri "OC-ECM veicoli diversi da carri".

Riferimenti a norme e specifiche:

- Decisioni della Commissione Europea "Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI)" applicabili al sistema ferroviario transeuropeo ad alta velocità e convenzionale;
- Decreti e Linee Guida dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie italiana (ANSF);
- EN 50126 (IEC 62278) – RAMS;
- EN 50128 (IEC 62279) – Software;
- EN 50129 (IEC 62425) – Sistemi di sicurezza.

Organismo Indipendente Ferroviario (OIF)

Riconosciuto dall'**Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF)** come **Organismo Indipendente Ferroviario (OIF)** ai sensi del art 3, c rr del **D.Lgs.50/2019** nella verifica di componenti e sottosistemi ferroviari afferenti a tutti i sottosistemi, di natura strutturale e funzionale, in cui esso è suddiviso dalle normative vigenti, ovvero:

- Materiale Rotabile;
- Infrastrutture;
- Energia;
- Controllo-Comando e Segnalamento di Terra e di Bordo;
- Esercizio e Gestione del Traffico;
- Manutenzione;

e nei settori:

- Trasporto Combinato;
- Metodi Comuni di Sicurezza.
- Attestazioni ECM

Organismo Notificato

Organismo Notificato (identificativo **2424**), abilitato a svolgere la procedura di valutazione di conformità o di idoneità all'impiego dei componenti di interoperabilità, nonché la procedura di verifica CE con riferimento ai sottosistemi dei sistemi ferroviari transeuropei ad alta velocità e convenzionale, di seguito specificati:

- Infrastrutture;
- Energia;
- Controllo-Comando e Segnalamento di Terra e di Bordo;
- Materiale Rotabile;
- Esercizio e Gestione del Traffico;
- Manutenzione;
- Applicazioni Telematiche per i Servizi Passeggeri e Merci.

Organismo Qualificato

Ai sensi del **Decreto Ministeriale del MIT n°37 del 28.06.19**, ISARail SpA è qualificata per assumere i seguenti ruoli:

- **NoBo n.2424** "Organismo di Valutazione della Conformità" responsabile delle attività di valutazione della conformità, ai sensi dell'art. 37 della **Direttiva (UE) n° 797/2016** con **DM MIT n° 5 del 04.04.2020**;
- **DeBo**: Organismo Designato - "Organismo di Valutazione della Conformità" responsabile delle attività di valutazione della conformità, ai sensi dell'art. 15 c.8 della **Direttiva (UE) n° 797/2016** con **DM MIT n° 28 del 05.05.2020**;
- **OC-ECM**: Organismo di certificazione (OC) dei Soggetti Responsabili della Manutenzione (ECM) accreditati ai sensi del **Regolamento UE n° 779/2019** (valido per carri e veicoli diversi da carri) con **DM MIT n° 6 del 04.04.2020**;
- **AsBo**: Organismo di Valutazione del procedimento di gestione dei rischi accreditato ai sensi del **Regolamento (UE) n° 402/2013 (CSM Assessor)** con **DM MIT n° 27 del 05.05.2020**.

I principali punti di forza, promossi ed incoraggiati dalla politica della Direzione di ISARail SpA, sono rappresentati da:

- approccio alle attività sistematico, rigoroso, scientifico ed imparziale;
- scelte metodologiche e tecnologie d'avanguardia;
- organizzazione e supporto delle attività in qualità e sicurezza;
- sistematico aggiornamento su aspetti normativi e tecnologici;
- regolamentazione e controllo delle attività trasparente e tale da infondere fiducia alle Parti Interessate sul soddisfacimento dei requisiti oggetto di valutazione della conformità.

Il complesso delle attività effettuate da ISARail SpA è strutturato e governato in conformità alle prescrizioni derivanti dalle norme e regolamenti applicabili nell'ambito del riconoscimento, accreditamento o notifica e riportate al successivo paragrafo 2 relativo ai riferimenti normativi. Le modalità operative messe in atto si conformano altresì alle specifiche disposizioni emesse dagli Enti e Autorità preposte in relazione alla tipologia e/o al settore di attività.

L'attività di ISARail SpA si esplica presso la sede legale e tecnico-operativa, ove sono ubicati gli uffici ed è dislocato il Personale e, in relazione alle specifiche commesse, presso il Committente per l'espletamento delle attività di valutazione di conformità sui sistemi ferroviari di relativa pertinenza.

Al fine di ottemperare ai requisiti prescritti, ISARail SpA ha adottato, documentato e diffuso alle parti interessate un proprio sistema di gestione, che include i metodi, i principi ed i controlli che l'azienda mette in atto per garantire l'assenza di coinvolgimento, l'indipendenza di giudizio e la competenza del proprio personale incaricato della esecuzione delle attività di valutazione ed attestazione della conformità.

Analoghe regole e controlli sono adottati per garantire l'assenza di indebiti condizionamenti finanziari e/o di altra natura sull'ISARail SpA stesso, e per garantire alle parti interessate l'accesso ai servizi a condizioni definite, trasparenti e non discriminatorie.

La vigilanza sul rispetto di tali requisiti è operata dal Comitato di Vigilanza per la Salvaguardia dell'Imparzialità a ciò preposto, composto da rappresentanti del settore ferroviario, del mondo accademico, con riferimento al settore dei trasporti, e del settore della assicurazione qualità, selezionati in maniera da garantire equilibrio ed imparzialità.

1.2 Scopo del documento

Il presente documento definisce i principi e le regole che disciplinano le modalità con cui ISARail SpA eroga i servizi di certificazione dei **Soggetti Responsabili della Manutenzione (SRM)** in conformità alla normativa europea, nell'ambito generale delle attività di certificazione di prodotto disciplinate dalle norme ad essi relative.

Il documento definisce altresì le modalità con cui ISARail SpA governa e regolamenta, a tal proposito, i rapporti con la Committenza, senza alcuna discriminante.

Mediante il presente Regolamento, ISARail SpA si impegna a fornire i propri servizi con diligenza e professionalità, emettendo, in caso di esito positivo, il relativo attestato.

Nessun obbligo può essere preventivamente assunto da ISARail SpA in relazione all'esito positivo della verifica di conformità, né in merito alla emissione della relativa attestazione.

1.3 Ambito di applicazione

Il presente regolamento si applica alla certificazione dei **Sistemi di Manutenzione** istituiti e messi in atto da soggetti responsabili della manutenzione (SRM, registrati come tali nel RIN – Registro di Immatricolazione Nazionale) di veicolo ferroviari destinati all'impiego sulla rete dell'Unione Europea, tenuti a conformarsi ai requisiti della pertinente normativa ed a conseguire la relativa certificazione, ovvero da Officine di manutenzione ed altre tipologie di Organizzazione che contrattualmente assumano parte delle funzioni di manutenzione regolamentate dalla normativa europea e che vogliano volontariamente conseguire la corrispondente certificazione.

Eventuali limitazioni del campo di applicazione della normativa alle sole funzioni di manutenzione effettivamente messe in atto sono tenute in considerazione in fase di pianificazione delle attività di verifica, e la esclusione dei corrispondenti requisiti è opportunamente evidenziata nella documentazione di attestazione.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'ambito del presente Regolamento valgono i seguenti riferimenti normativi. Per quelli datati si applica esclusivamente l'edizione citata, per gli altri vale l'ultima edizione del documento, compresi gli eventuali aggiornamenti ed integrazioni.

Identificazione documento	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020	Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali
UNI EN ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012	Valutazione della conformità. Requisiti per Organismi che certificano prodotti, processi e servizi.
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
D.Lgs. n. 57 del 14.05.2019	Decreto Legislativo 14 maggio 2019, n. 57 “Attuazione della Direttiva 2016/797 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, relativa alla interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione Europea (rifusione) (GU n.147 del 25.06.19).
D.Lgs. n. 50 del 14.05.2019	Decreto Legislativo 14 maggio 2019, n. 50 “Attuazione della Direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie. (GU n.134 del 10.06.19).
D.Lgs. n. 112 del 15.07.2015	Decreto Legislativo 15 luglio 2015, n. 112 “Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (rifusione) (G.U. n. 170 del 24.07.15).
Regolamento (UE) 2019/779	Regolamento (UE) n. 2019/779 della Commissione del 16 maggio 2019, che stabilisce disposizioni dettagliate su un sistema di certificazione dei soggetti responsabili della manutenzione dei veicoli a norma della Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga il regolamento (UE) 2011/445 della Commissione
Regolamento Delegato (UE) 2018/762	Regolamento Delegato (UE) 2018/762 della Commissione, dell'8 marzo 2018, che stabilisce metodi comuni di sicurezza relativi ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza a norma della Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga i Regolamenti della Commissione (UE) n. 1158/2010 e (UE) n. 1169/2010
Regolamento (UE) 2016/796	Regolamento (UE) 2016/796, del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, che istituisce un'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie e che abroga il Regolamento (CE) n. 881/2004
Regolamento di esecuzione (UE) n. 2015/1136	Modifica del Regolamento di Esecuzione (UE) n. 402/2013 relativo al metodo comune di sicurezza per la determinazione e valutazione dei rischi
Regolamento di Esecuzione (UE) n. 402/2013	Regolamento di Esecuzione (UE) n. 402/2013 della Commissione, del 30 aprile 2013, relativo al metodo comune di sicurezza per la determinazione e valutazione dei rischi e che abroga il regolamento (CE) n. 352/2009 e s.m.i.
Decisione 768/2008/CE	Decisione n°768/2008/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 relativa ad un quadro comune per la commercializzazione dei prodotti e che abroga la decisione 93/465/CE.
Direttiva (UE) 2016/797	Direttiva (UE) 2016/797 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2016 relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione europea (rifusione)
Direttiva (UE) 2016/798	Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2016 sulla sicurezza delle ferrovie (rifusione)
Direttiva 2013/09/UE	Direttiva 2013/9/UE della Commissione dell'11 marzo 2013 che modifica l'allegato III della Direttiva 2008/57/CE del Parlamento

Identificazione documento	Descrizione
	<i>Europeo e del Consiglio relativa all'Interoperabilità del Sistema Ferroviario Comunitario.</i>
ERA – DECISION n°156 – del 27.06.2017	<i>Provisions on auditing notified conformity assessment bodies in the framework of Article 34 § 3 of Regulation (EU) 2016/796</i>
ERA-GUI-10-2011-SAF v1.2 del 23.02.2012	<i>ECM Certification. Application guide with additional explanations. Sectoral Accreditation Scheme.</i>
ERA-GUI-09-2011-SAF v1.0 del 28.10. 2011	<i>ECM Certification. Application guide including explanations. Ecm Certification Scheme</i>
ERA-GUI-11-2011-SAF v1.0 Del 28.10.2011	<i>ECM Certification. Application guide including explanations. Maintenance Workshop Certification Scheme</i>
ACCREDIA RG-01 (*)	<i>RG-01 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale</i>
ACCREDIA RG-01-03 (*)	<i>RG-01-03 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio</i>
ACCREDIA RG-09 (*)	<i>RG-09 - Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA</i>
ACCREDIA LS-02 (*)	<i>LS-02 - Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione</i>
Linea Guida ANSF del 22.01.2020	<i>Linee Guida per il riconoscimento degli Organismi Indipendenti Ferroviari (OIF)</i>
Linea Guida ANSF n.2/2019 revisione 1 del 26.06.2010	<i>Linee guida per la certificazione delle Aziende che operano nel settore della saldatura dei veicoli ferroviari o parti di essi in conformità alle norme della serie UNI EN 15085 – n. 2/2019 Revisione 01 del 26.06.2019</i>
Linee Guida ANSF 02.07.2015	<i>Linee guida inerenti alla documentazione relativa alla manutenzione dei veicoli - Revisione A del 23.06.2015</i>
Linee Guida ANSF 30.01.2013	<i>Linee guida per l'applicazione delle norme per la qualificazione del personale impiegato in attività di sicurezza della circolazione ferroviaria</i>
Linee Guida ANSF n. 0015992 del 25.09.2018	<i>Linee guida prot. n. 0015992 del 25.09.2018 "Linee guida per la qualificazione e la certificazione del personale addetto ai Controlli non Distruttivi (CND) nella manutenzione ferroviaria"</i>
Decreto ANSF n. 3/2019 del 02.07.2019	<i>Disciplina delle regole e delle procedure, ai sensi dell'art. 16, comma 2, lettera bb), del decreto legislativo 14 maggio 2019, n. 50, applicabili alle reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario nonché ai soggetti che operano su tali reti"</i>
Decreto ANSF n. 01 del 19.04.2019	<i>Norme tecniche e standard di sicurezza applicabili alle reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario nonché ai gestori del servizio che operano su tali reti</i>
Decreto ANSF n. 2/2015 del 19.05.2015	<i>Aggiornamento normativo, standard tecnico sottosistema materiale rotabile. Norme tecniche nazionali in materia di progettazione, installazione, validazione e manutenzione di sistemi di rilevazione ed estinzione incendi destinati ai veicoli ferroviari.</i>
Decreto ANSF n. 1/2015 del 19.05.2015	<i>Riordino normativo, standard tecnico, sottosistema materiale rotabile. Locomotive da manovra il cui impiego è limitato nell'ambito delle località di servizio del Sistema Ferroviario Italiano. Decreto.</i>
Decreto ANSF n. 4/2012 del 09.08.2012	<i>Emanazione delle "Attribuzioni in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria", del "Regolamento per la circolazione ferroviaria" e delle "Norme per la qualificazione del personale impiegato nelle attività di sicurezza della circolazione ferroviaria".</i>
Nota ANSF prot. n. 003470/2010 del 03.06.2010	<i>Raccomandazione su tracciabilità sale "Misure da adottare relativamente ai Controlli Non Distruttivi"</i>
(*) I documenti emessi da ACCREDIA e citati nel presente Manuale si intendono sempre nella loro revisione in vigore che è reperibile sul sito www.accredia.it.	

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento si applicano i termini e le definizioni riportati nei seguenti documenti:

- norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020, UNI CEI EN ISO/IEC 17000 ed UNI EN ISO 9000;
 - Direttiva (UE) 2016/797, articolo 2 del Capo II;
 - Direttiva (UE) 2016/798, articolo 3 del Capo II;
 - Regolamento di Esecuzione (UE) 2019/779, articolo 2;
 - Regolamento (UE) 2016/796, articolo 3 del Capo I
 - Regolamento di Esecuzione (UE) n. 402/2013, articolo 3.
- e ai quali si rimanda per i dettagli del caso.

4 CONDIZIONI GENERALI

Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare i rapporti fra ISARail SpA e Committente relativamente alle attività rientranti nel suo campo di applicazione. Tali prescrizioni sono integrate da quelle esplicitamente inserite nel contratto e sono impegnative per le parti. L'oggetto specifico dell'attività di certificazione è sempre identificato all'interno del contratto.

ISARail SpA, e tutto il personale a qualunque titolo coinvolto nello svolgimento delle attività di certificazione, non fornisce ai relativi Clienti alcun servizio di fornitura, progettazione o consulenza inerente gli oggetti interessati od oggetti simili a questi concorrenziali, ivi inclusi eventuali metodi per risolvere ostacoli all'ottenimento della certificazione richiesta e servizi o prodotti differenti, ma passibili di compromettere il carattere di riservatezza, obiettività od imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni.

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, ISARail SpA può avvalersi tanto di personale dipendente quanto di soggetti esterni, da essa debitamente qualificati. I soggetti esterni, operanti in nome e per conto di ISARail SpA, sono contrattualmente vincolati al rispetto di tutti i doveri gravanti sul personale dipendente, ivi inclusi quelli in materia di indipendenza, imparzialità, integrità e riservatezza. ISARail SpA garantisce al Committente ed alle parti interessate una efficace supervisione e controllo sulle attività svolte, assumendone la piena responsabilità, anche nel caso in cui esse siano in tutto od in parte affidate a collaboratori autonomi.

Le attività ispettive funzionali al processo di certificazione sono svolte, in ragione del tipo di verifica e dell'oggetto della certificazione, in tutto od in parte presso la sede del Committente, presso siti operativi (temporanei o permanenti) del Committente e presso la sede dell'ISARail SpA, secondo gli accordi e la pianificazione che di volta in volta saranno stabiliti.

Affinché possa essere attivato il processo di certificazione è necessario che il richiedente ottemperi alle seguenti condizioni:

- accettazione delle condizioni procedurali e contrattuali contenute nel presente documento;
- identificazione dell'oggetto della certificazione, e sottoposizione all'ISARail SpA di una formale istanza corredata da idonea documentazione esplicativa;
- identificazione e controllo dei requisiti cogenti per leggi e/o regolamenti relativi all'oggetto della certificazione;
- impegno a conformarsi ai requisiti del sistema di certificazione da applicare e a fornire ogni informazione necessaria a supportare il relativo processo di valutazione;
- esistenza di un sistema di manutenzione, esteso alle/a funzioni/e di manutenzione oggetto di certificazione, completamente documentato e realmente operante in conformità ai requisiti ad esso applicabili, ivi incluse le eventuali prescrizioni particolari stabilite per le specifiche tipologie di attività, veicoli, processi o servizi, presso tutti i siti operativi e/o cantieri temporanei cui la certificazione è riferita.

La concessione della certificazione e il mantenimento della sua registrazione sono subordinati agli esiti delle attività di rilascio/rinnovo e di sorveglianza, al rispetto del presente documento ed al pagamento degli importi previsti.

L'Organizzazione Committente è tenuta a fornire il supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, ivi inclusi:

- la messa a disposizione del personale ISARail SpA incaricato delle attività ispettive (e degli eventuali osservatori) di tutta la documentazione inerente al sistema di manutenzione (ivi inclusa la documentazione tecnica relativa ai veicoli mantenuti) e le relative registrazioni;
- la messa a disposizione del personale ISARail SpA incaricato delle visite ispettive (e degli eventuali osservatori) di accompagnatori in grado di offrire assistenza per l'accesso ai siti

operativi, alla documentazione ed al personale coinvolto nelle attività oggetto di certificazione;

- il libero accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree/uffici/settori delle proprie strutture operative ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione;
- la facoltà di intervistare il personale coinvolto nelle suddette attività.

In caso di verifica presso terzi (ivi inclusa la verifica presso cantieri temporanei esterni e la verifica presso subcontraenti di funzioni di manutenzione), il Committente si impegna ad assicurare tale supporto anche relativamente al soggetto terzo, limitatamente alle parti di attività interessate dall'oggetto della certificazione.

L'Organizzazione è tenuta a segnalare ad ISARail SpA l'esistenza di processi/aree/uffici/settori ai quali non è consentito l'accesso, fornendone adeguata motivazione. I processi/aree/uffici/settori cui non viene consentito l'accesso non possono essere coinvolti nelle attività oggetto di certificazione, e l'esclusione è esplicitamente indicata nel certificato se non già evidente dalla formulazione del relativo oggetto.

Ogni dubbio od interpretazione relativa ai contenuti del presente documento, alla sua applicazione a casi non esplicitamente contemplati, e ad ogni altro aspetto inerente i servizi di certificazione ed ispezione erogati da ISARail SpA, deve essere preventivamente sottoposto all'approvazione esplicita di ISARail SpA, sia in vigenza di certificazione che ai fini del suo ottenimento. Eventuali dissensi sulle determinazioni assunte possono essere gestiti dal Committente con le modalità previste al successivo paragrafo 10.

5 PROCESSO DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE

Fatte salve le responsabilità che la direttiva sulla sicurezza delle ferrovie attribuisce alle imprese ferroviarie ed ai gestori dell'infrastruttura per quanto riguarda la sicurezza di funzionamento dei treni, con particolare riferimento alle modalità messe in atto nell'ambito dei rispettivi SGS, il Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM) garantisce che i veicoli di propria pertinenza siano in grado di circolare in condizioni di sicurezza mediante la implementazione di un sistema di manutenzione, definito ed applicato in modo tale da assicurare che detti veicoli siano mantenuti in conformità con:

- il proprio fascicolo di manutenzione;
- i requisiti in vigore, incluse le norme in materia di manutenzione e le disposizioni STI applicabili.

Il sistema di manutenzione applicato ad un veicolo ferroviario è composto dalle funzioni seguenti:

- a) **funzione di gestione**, che consiste nel sovrintendere e coordinare le altre funzioni di manutenzione e garantire le condizioni di sicurezza dei veicoli mantenuti nell'ambito del sistema ferroviario;
- b) **funzione di sviluppo della manutenzione**, che è responsabile della gestione del fascicolo di manutenzione, inclusa la gestione della configurazione, sulla base dei dati di progetto e operativi nonché del funzionamento e dell'esperienza maturata;
- c) **funzione di gestione della manutenzione della flotta**, che gestisce la rimozione dall'attività del carro merci per essere sottoposto a manutenzione e il suo successivo ritorno in esercizio;
- d) **funzione di esecuzione della manutenzione**, che consiste nell'eseguire la necessaria manutenzione tecnica di un veicolo o di sue parti, inclusa la documentazione per la riammissione in servizio.

La certificazione attesta la capacità del soggetto di implementare il sistema in maniera conforme alla normativa applicabile, svolgendo le attività di manutenzione e le funzioni operative di manutenzione in maniera autonoma e/o attraverso l'affidamento, totale o parziale, ad officine di manutenzione.

La certificazione di SRM (o di Funzioni di Manutenzione), ai fini del presente documento, si inserisce nell'ambito delle attività di certificazione di prodotto gestite da ISARail SpA, dove il "prodotto" oggetto di certificazione è un servizio consistente nella manutenzione di veicoli ferroviari.

Detta certificazione è basata sulla valutazione della capacità del soggetto di soddisfare con continuità i requisiti ad esso applicabili previsti dalla pertinente normativa e di applicarli in modo coerente ed efficace. Le attività connesse alla valutazione iniziale ed all'eventuale conseguente rilascio sono quindi affiancate alla attuazione di un sistema di sorveglianza atto a garantire la ininterrotta conformità a detti requisiti.

5.1 Accesso ai servizi

Qualsiasi Committente può richiedere un servizio di certificazione inoltrandone formale richiesta agli uffici commerciali di ISARail SpA, ovvero richiedendo un contatto alla funzione commerciale per la definizione dell'oggetto della certificazione e del quadro generale degli standard tecnici e delle norme di riferimento rispetto ai quali effettuare l'attività. Tale definizione, in particolare, attiene al fatto che il soggetto interessato richieda una certificazione in qualità di:

1. SRM di un veicolo ferroviario (in particolare, di un carro adibito al trasporto di merci pericolose);
2. organizzazione che assume, in tutto od in parte, una o più funzioni di manutenzione di un SRM (sviluppo della manutenzione, gestione della manutenzione della flotta, esecuzione della manutenzione);
3. officina di manutenzione che assume la funzione di esecuzione della manutenzione.

In ogni caso, al fine di poter procedere alla formulazione di una offerta, il richiedente è tenuto ad ufficializzare istanza firmata dal legale rappresentante o da un suo rappresentante autorizzato, corredato da idonea documentazione atta a fornire un riscontro generale delle procedure implementate nell'ambito del sistema di manutenzione, in coerenza con i requisiti applicabili della normativa di riferimento.

L'istanza, direttamente o attraverso la documentazione allegata, per quanto applicabile deve esplicitare:

- le generalità del richiedente (ragione sociale, riferimenti, indirizzi, ecc.);
- il campo di applicazione della certificazione richiesta (funzioni di manutenzione);
- una descrizione strutturata dei processi messi in atto;
- il sito o i siti operativi interessati alla implementazione del sistema di manutenzione;
- una descrizione della organizzazione del richiedente (organigramma, numero di addetti, tipologia ed entità delle attività svolte nei vari siti, ecc.);
- l'eventuale affidamento a terzi di funzioni di manutenzione o parte di esse (outsourcing). In tal caso, la documentazione deve esplicitare le modalità di qualificazione dei subcontraenti, specificando se essi vengono qualificati direttamente dal soggetto o certificati da terze parti, e se la qualificazione è operata in funzione di requisiti stabiliti dal soggetto stesso o di norme nazionali/internazionali (in particolare, del regolamento SRM);
- la tipologia di veicoli cui il sistema di manutenzione è applicato e, se trattasi di carri adibiti al trasporto di merci pericolose, l'elenco delle classi di merci pericolose trasportabili;
- le normative applicabili alla tipologia di veicoli o di merci trasportate, in particolare pericolose. Tali normative includono quelle imposte dalla legislazione europea e/o nazionale (ivi incluse le STI e le norme nazionali applicabili ai punti in sospenso), ovvero derivanti dalla adesione volontaria o contrattuale del soggetto ad accordi specifici o a regolamentazioni di settore, ovvero ancora derivanti da codici di buona pratica applicabili (norma UNI, EN, standard industriali, ecc.);
- l'assunzione di impegno del richiedente a conformarsi ai requisiti del sistema di certificazione da applicare ed a fornire ogni informazione necessaria a supportare il relativo processo di valutazione.

Ai fini della corretta formulazione del processo di certificazione è altresì necessario chiarire se il richiedente la certificazione (SRM o per Funzioni di Manutenzione) eroghi i servizi certificati ad un unico SRM, ovvero a più di un soggetto. La circostanza è di interesse anche se il richiedente è un SRM, poiché questo potrebbe svolgere le funzioni di manutenzione a carico dei veicoli di cui è responsabile e, nel contempo, erogare servizi di manutenzione a terzi in qualità di subcontraente.

Sulla base del riesame degli elementi desunti dalla istanza ricevuta, ISARail SpA provvede alla formulazione di una offerta nella quale sono sintetizzati gli elementi salienti relativi al processo di certificazione proposto (fasi, modalità, siti interessati, ecc.), alle tempistiche ed alle condizioni economiche sulla base di uno specifico **Tariffario**. La offerta è relativa alle attività connesse al rilascio/rinnovo/modifica della certificazione, nonché a quelle di sorveglianza periodica da effettuare nel relativo periodo di validità.

In caso di esito negativo del riesame, tale da pregiudicare la possibilità, ovvero l'opportunità, da parte dell'ISARail SpA di formulare una offerta, l'eventualità viene comunicata al richiedente motivando la decisione.

La sottoscrizione per formale accettazione dell'offerta da parte del rappresentante legale del Committente (od un suo delegato) perfeziona il rapporto contrattuale anche in assenza di ulteriori formalizzazioni, impegna reciprocamente le parti e comporta altresì l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento.

La validità del contratto è definita all'interno dei documenti ad esso relativi.

5.2 Gruppo di Valutazione

A valle del perfezionamento del rapporto contrattuale, ed in base a quanto ivi stabilito, ISARail SpA provvede alla designazione del Gruppo di Valutazione (GdV) da assegnare all'attività, dandone comunicazione al Committente. La notifica del GdV ad eventuali terzi coinvolti in attività di audit è a carico del Committente.

Qualora sussistano giustificati motivi di riserva in relazione all'impiego nell'attività ispettiva di uno o più dei membri designati, il Committente può chiederne **per iscritto** la ricusazione motivando l'istanza. Tale modalità si applica anche nel caso in cui il motivo di riserva sia sollevato da un terzo coinvolto nelle attività di audit, permanendo sempre in capo al Committente la facoltà di ricusazione. In assenza di riscontri entro cinque giorni dalla comunicazione, il Gruppo di Valutazione designato si ritiene accettato senza riserve.

Con le medesime modalità, in caso di sopravvenute esigenze di natura tecnica od organizzativa, l'ISARail SpA può operare integrazioni e/o sostituzioni alla composizione del GdV, anche in corso di attività.

Qualora durante le attività di ispezione dovesse essere comunicata al Committente la presenza di eventuali ispettori di ACCREDIA, MIT e ANSFISA che, in accompagnamento ai componenti del Gruppo di Valutazione, dovessero partecipare all'ispezione in qualità di osservatori, il Committente non può procedere alla loro ricusazione. Pertanto, il Committente di un'attività ispettiva si impegna a garantire diritto di accesso all'oggetto di ispezione, ai siti ed alla documentazione applicabile alle attività ispettive oggetto dell'incarico a tutti i componenti il Gruppo di Valutazione, nonché ad eventuali ispettori di ACCREDIA, MIT e ANSFISA. Tale eventualità deve essere garantita, anche in caso di breve preavviso, previa esibizione, da parte degli Osservatori in questione, di idonee credenziali di identificazione. Analogo impegno è richiesto, in caso di verifica presso terzi, da parte dei terzi sottoposti ad ispezione.

5.3 Programmazione e pianificazione delle attività

Le attività previste da ciascuna commessa sono oggetto di programmazione, definita in dettaglio a valle della contrattualizzazione dell'incarico, affidata al responsabile designato del GdV, indicato al Committente quale interfaccia verso l'ISARail SpA per la gestione degli aspetti tecnico-organizzativi ad essa relativi.

La programmazione delle attività è operata in funzione dei requisiti dello schema di certificazione delle indicazioni ottenute attraverso l'analisi preliminare della richiesta e della documentazione tecnica allegata, ed è formalizzata in un "*Programma di Audit*" riferito al ciclo completo di certificazione (di durata almeno pari a 5 anni) e che identifica le attività richieste per dimostrare che il sistema di manutenzione del Committente soddisfa i requisiti ad esso applicabili.

Il programma è sviluppato tenendo in considerazione, tra l'altro:

- la dimensione ed articolazione della organizzazione del richiedente;
- il numero di siti in cui sono svolte le attività oggetto della certificazione;
- l'affidamento in outsourcing di parte delle attività oggetto della certificazione;
- la tipologia di veicoli interessati e la presenza di processi speciali;
- il livello di efficacia dimostrato dal sistema negli audit precedenti;

e comprende normalmente:

- un audit iniziale articolato in due fasi;
- audit di sorveglianza con frequenza annuale (tale frequenza è incrementata nel caso in cui, a seguito del riesame della risultanza degli audit svolti, la direzione tecnica dell'ISARail SpA prescriva una sorveglianza intensificata);
- un audit di rinnovo prima della scadenza della certificazione.

Nel caso in cui alcune delle attività oggetto di certificazione siano affidate in outsourcing, il programma può prevedere lo svolgimento di audit presso i Fornitori, selezionati secondo un criterio di campionamento che, salvo differente determinazione dettata dalla natura dei servizi forniti, prevede la verifica di ciascuno di essi almeno una volta nel periodo di validità.

Per ciascuna delle attività ispettive programmate, nella imminenza della relativa esecuzione, il GdV rilascia una pianificazione di dettaglio in funzione delle esigenze connesse agli obiettivi, alla estensione ed ai criteri di valutazione della conformità per essa stabiliti. Tali elementi sono normalmente definiti in fase di formulazione dell'offerta, sulla base delle indicazioni del Committente e dei requisiti regolamentari cui il sistema di manutenzione attuato deve conformarsi, ma possono essere oggetto di revisione nel corso del periodo di validità della certificazione rilasciata.

Nel caso in cui alcune delle attività incluse nell'oggetto di certificazione siano svolte presso più siti, il programma prevede che la relativa verifica sia operata presso ciascuno di essi secondo un criterio di campionamento. Le attività pianificate per ciascuna annualità (rilascio/rinnovo o sorveglianza) includono la verifica di almeno un terzo dei siti interessati, selezionati in maniera tale che, nel periodo di validità della certificazione, ciascun sito sia verificato almeno due volte non consecutive.

La pianificazione è formalizzata in un "*Piano di Audit*", in cui sono riportate (direttamente o tramite riferimenti), per quanto applicabile alla specifica fase di attività, almeno le informazioni necessarie ad identificare gli obiettivi, i criteri e l'estensione delle attività (con particolare riferimento ai siti operativi ed agli eventuali cantieri temporanei interessati), nonché le date e la durata per esse previste. Il piano è sottoposto al Committente con ragionevole anticipo rispetto all'inizio delle attività, evidenziando le parti che necessitano il coinvolgimento di suoi rappresentanti, l'accesso a specifiche aree operative o documentazione e la esigenza di osservare l'esecuzione di peculiari processi, in funzione delle quali il Committente deve adoperarsi per la relativa organizzazione.

L'accettazione, esplicita o tacita, del piano di audit da parte del Committente è vincolante per la determinazione dell'inizio e della conclusione delle attività di acquisizione delle evidenze a supporto della successiva formulazione degli esiti, secondo quanto previsto nell'ambito della fase di attività pertinente del processo di certificazione. Le uniche evidenze, documentali o di altra natura, valutabili successivamente alla conclusione dell'audit pianificato sono esclusivamente quelle relative alla gestione dei rilievi.

Nel caso in cui le attività da svolgere presuppongano l'accesso di membri del gruppo di valutazione ad aree operative del Committente, quest'ultimo è tenuto a garantire, nei periodi previsti, le necessarie autorizzazioni per i soggetti coinvolti, ivi compresi eventuali osservatori aggregati, nonché a fornire tutte le informazioni e la eventuale documentazione atta ad identificare i rischi specifici derivanti dallo svolgimento delle attività nei siti ove è previsto che esse abbiano luogo, e le eventuali misure di prevenzione e protezione da adottare.

5.4 Visita preliminare (facoltativa)

Qualora il Committente lo richieda, prima dell'avvio del processo di certificazione propriamente detto può essere effettuata una visita preliminare presso l'Organizzazione allo scopo di consentire a quest'ultima di comprendere il proprio grado di preparazione ed individuare le eventuali carenze ancora da colmare, senza per questo fornire indicazioni su come realizzare il sistema di manutenzione.

La verifica non entra nel merito dei contenuti, ma è sostanzialmente volta a riscontrare il grado di presa in carico dei requisiti normativi e regolamentari applicabili, il grado di documentazione delle attività oggetto di certificazione e la esistenza di una struttura operativa per la relativa applicazione. Al termine della visita non sono rilasciati rapporti di non conformità, ma solo un **rapporto preliminare di ispezione** che evidenzia le aree di maggiore carenza.

Il rilascio del rapporto all'Organizzazione è accompagnato dalla precisazione che le conclusioni della ispezione preliminare **non** riguardano il merito dei contenuti e dell'applicazione del sistema, e pertanto **non** costituiscono una approvazione per gli aspetti sui quali non sono state segnalate carenze.

Per ciascuna Organizzazione può essere eseguita un'unica visita preliminare, che può essere eseguita su più di un sito qualora essa operi su più siti, e purché in essi non vengano svolte attività analoghe.

5.5 Fase 1 (Esame Documentale)

La fase 1 ha l'obiettivo di operare una prima valutazione del livello di documentazione ed attuazione del sistema di manutenzione, verificando il corretto recepimento dei requisiti minimi per esso stabiliti dalla normativa di riferimento attraverso l'esame della documentazione descrittiva del sistema di manutenzione adottato ("*esame documentale*").

L'esame documentale precede normalmente l'attività in campo ed è svolto, almeno in parte, presso la sede dell'ISARail SpA su documenti inviati dal Committente. Nel caso di sistemi a bassa complessità, l'analisi documentale può essere svolta direttamente presso la sede del Committente, come parte iniziale delle attività pianificate per la fase 2.

La documentazione analizzata nella fase comprende, di norma:

- un manuale del sistema o documento equivalente;
- un organigramma aziendale, con indicazione dei principali compiti e responsabilità;
- le procedure prescritte dalla norma di riferimento in relazione alle funzioni di manutenzione per le quali è richiesta la certificazione;
- un indice generale dei documenti (ivi inclusi riferimenti tecnici e di registrazione) e dei riferimenti normativi e regolamentari applicabili all'attività oggetto di certificazione.

Le attività di fase 1 sono finalizzate ad acquisire una sufficiente conoscenza del sistema di manutenzione e delle attività svolte dall'Organizzazione, attraverso una valutazione preliminare della:

- completezza e adeguatezza della documentazione in relazione alle attività svolte;
- adeguatezza delle risorse umane e materiali impiegate;
- localizzazione e tipologia delle attività svolte;
- tipologia di veicoli oggetto dell'attività;
- comprensione e presa in carico dei requisiti normativi e regolamentari applicabili;
- giustificazione di eventuali esclusioni;
- conoscenza e gestione dei requisiti cogenti applicabili all'attività;

Gli esiti della analisi e le evidenze a supporto sono sintetizzati in un rapporto, facente riferimento alle funzioni di manutenzione esaminate ed alla tipologia di veicoli cui le stesse sono applicate.

L'esecuzione della fase successiva è subordinata alla rimozione delle eventuali carenze riscontrate. Nel caso di carenze gravi, la verifica della relativa rimozione può essere affidata ad un supplemento di verifica.

Le eventuali carenze gravi emerse nell'ambito delle attività di fase 1 che siano svolte campo come parte iniziale del piano della fase 2, impediscono la prosecuzione del programma per la fase successiva, che è sospeso e subordinato alla positiva risoluzione delle carenze.

Le attività di fase 2, in ogni caso, dovranno avere luogo non oltre 2 mesi dall'avvio della fase 1, oltre il quale termine la fase 1 dovrà essere ripetuta, addebitando al Committente il corrispettivo alle condizioni contrattualmente stabilite.

5.6 Fase 2 (*Audit di Certificazione*)

Lo scopo delle attività di fase 2 è valutare, con modalità commisurate all'attività svolta dal soggetto richiedente la certificazione, la corretta attuazione e l'efficacia del sistema di manutenzione (o delle funzioni di manutenzione) implementato. È svolto presso il sito (od i siti) del Committente interessati dalle attività oggetto della certificazione e riguarda, per quanto applicabile, la raccolta di informazioni ed evidenze circa:

- la conformità del sistema di manutenzione attuato a tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento e di altri riferimenti normativi (ivi inclusi i requisiti cogenti);
- l'impegno ed il coinvolgimento della direzione nella implementazione del sistema di manutenzione e nella attribuzione coerente di compiti e responsabilità ad esso relative (ivi incluse quelle riguardanti il coordinamento con Committenti e/o Subfornitori di altri servizi correlati);
- la coerenza tra requisiti normativi e cogenti e la politica, obiettivi e prestazioni attese del sistema implementato;
- le prestazioni del sistema di manutenzione ed il conseguimento degli obiettivi per esso attesi, coerentemente alle indicazioni della norma di riferimento e ad altri riferimenti normativi e/o contrattuali;
- la tenuta sotto controllo dei processi, ivi inclusi gli audit interni ed i riesami da parte della direzione;

La pianificazione delle attività in campo è definita in funzione dei processi/requisiti da verificare, delle peculiarità gestionali ed organizzative del Committente (siti operativi, cantieri esterni, processi affidati in outsourcing, ecc.), e degli eventuali criteri di campionamento applicati alla scelta dei processi e/o dei requisiti da sottoporre a verifica. In tale ultimo caso, i criteri di campionamento sono definiti in modo da garantire la rappresentatività delle conclusioni della verifica condotta.

La verifica ispettiva in campo ha inizio con una riunione di apertura, alla quale è chiamato a partecipare almeno un rappresentante della direzione dell'Organizzazione e, ove appropriato, i responsabili delle funzioni o processi da sottoporre a verifica.

La prima parte della visita è dedicata all'eventuale completamento dell'audit di fase 1, ed alla verifica dell'avvenuta rimozione di eventuali carenze maggiori individuate durante tale fase. In caso di esito negativo, la fase 2 è interrotta e potrà essere effettuata soltanto ad avvenuto superamento delle carenze emerse.

La parte di attività svolta, con un minimo di un giorno-uomo di impegno di ispettori, è addebitata al Committente insieme alle spese di trasferta sostenute.

Successivamente hanno inizio le attività in campo, volte alla raccolta di informazioni atte a documentare la conformità dei processi sottoposti ad audit ai requisiti per essi stabiliti e la relativa efficace attuazione.

Le fonti di informazioni sono normalmente costituite da:

- interviste al personale;
- osservazione dello svolgimento di attività, di eventi od oggetti (impianti, strumenti, ecc.);
- verifica di documenti e registrazioni disponibili in campo.

La documentazione delle attività svolte è sistematicamente riportata in un diario compilato a cura del GdV, in cui sono registrate le attività svolte, le evidenze riscontrate (identificativi di documenti visionati, di persone intervistate, ecc.) e gli esiti parziali della verifica di conformità ai requisiti.

Qualora ritenuto opportuno, alcune delle evidenze osservate (documenti, registrazioni, ecc.) possono essere acquisite in copia dal GdV, registrando la circostanza. Gli ispettori hanno l'obbligo di informare il Committente, di non alterare il contenuto originale dei documenti, di tutelarne i contenuti da indebita diffusione e di utilizzare le informazioni ivi contenute esclusivamente ai fini dello svolgimento delle attività ispettive oggetto dell'incarico.

La conformità del sistema ai criteri di valutazione è documentata in relazione a ciascun requisito applicabile, ed è determinata con riferimento alla capacità da esso mostrata di garantire con regolarità un servizio di manutenzione che soddisfi i requisiti cogenti applicabili e quelli necessari alla sicura circolazione dei veicoli sulla rete. Tale capacità, in particolare, è stabilita attraverso la valutazione della propensione del sistema di manutenzione ad essere implementato in funzione del conseguimento di adeguati e ragionevoli obiettivi di sicurezza, perseguiti attraverso la coerente gestione e tenuta sotto controllo di tutte le attività connesse (tecniche, amministrative, commerciali, gestionali, ecc.) e la sistematica ricerca dell'efficacia e del miglioramento continuo.

5.7 Riesame e conclusioni della verifica ispettiva

Terminata la raccolta di informazioni ed evidenze, il GdV si riunisce per riesaminare le risultanze ed altre eventuali appropriate informazioni raccolte a fronte degli obiettivi dell'audit, concordarne le conclusioni, preparare la formalizzazione degli eventuali rilievi e la relativa classificazione e formulare la sintesi delle conclusioni.

La sintesi e le conclusioni dell'attività sono riportate in un rapporto che reca un sunto delle risultanze dell'attività svolta e della valutazione sulla conformità ed efficacia del sistema di manutenzione verificato. Se rilevante ai fini della formulazione del giudizio di conformità, il rapporto evidenzia anche i punti di forza e/o gli aspetti di conformità del sistema valutato.

Al termine dell'attività, il gruppo di lavoro tiene una riunione di chiusura con cui comunica al Committente le conclusioni dell'audit attraverso la esposizione dei contenuti del rapporto, discutendo e spiegando gli eventuali rilievi per assicurarne il corretto recepimento, senza fornire indicazioni sulla relativa soluzione. Un termine per il trattamento e la soluzione dei rilievi è altresì concordato con l'Organizzazione e formalizzato.

Il rapporto di audit e gli eventuali rapporti di non conformità sono rilasciati al Committente nel più breve tempo possibile, e comunque **entro due settimane** dalla conclusione della verifica. Nel caso in cui sia possibile ed opportuno, la documentazione in questione è rilasciata contestualmente alla riunione di chiusura.

5.8 Classificazione e Gestione dei rilievi

I rilievi emersi a seguito delle attività ispettive messe in atto nell'ambito del processo di certificazione sono oggetto di una classificazione, operata dal GdV sotto la supervisione del responsabile di attività. Ai fini della classificazione, e delle conseguenti modalità di gestione ai fini delle decisioni sulla certificazione, si applicano le modalità di seguito descritte.

5.8.1 Osservazioni

Un rilievo è classificato come "OSSERVAZIONE" quando è legato all'insufficiente soddisfacimento di requisiti che, pur essendo indicativi di una carenza, non sono tali da compromettere la sostanziale adeguatezza del sistema di manutenzione valutato. Una osservazione può anche essere formulata con lo scopo di prevenire il verificarsi di potenziali non conformità, ovvero di fornire indicazioni per il miglioramento.

- **Gestione:** non è richiesto un immediato e formale riscontro alle "osservazioni". Il Committente è tenuto comunque a prendere in carico tali rilievi, effettuando un riesame documentato delle cause e deliberando le eventuali azioni di miglioramento conseguenti.
- **Chiusura e Decisioni:** le "osservazioni" registrate nei rapporti di ispezione sono tenute in considerazione in maniera analoga a tutte le altre informazioni raccolte nel corso delle attività di audit in merito alla conformità ed efficacia del sistema.

Il grado di recepimento delle osservazioni, ivi incluse le motivazioni per la eventuale mancata adozione di specifiche azioni di miglioramento, è oggetto di verifica in occasione della prima ispezione successiva e, perdurando la carenza, può dare luogo alla riproposizione del rilievo nella forma di una "non conformità".

5.8.2 Non Conformità

Un rilievo è classificato come "NON CONFORMITÀ" quando è dovuto al mancato soddisfacimento di requisiti, tale da compromettere l'adeguatezza del sistema di manutenzione valutato rispetto ai riferimenti normativi applicabili. Il rilascio della certificazione è subordinato alla adozione, da parte del Committente, di un adeguato piano di azioni correttive per la eliminazione della carenza.

L'approvazione del sistema di manutenzione, ed il conseguente rilascio/conferma della certificazione di conformità, è subordinata alla adozione, da parte dell'Organizzazione, di un adeguato piano di azioni correttive per la eliminazione della carenza. La tempistica per la sottoposizione di tale piano non può essere, salvo differente esplicita autorizzazione dell'ISARail SpA, superiore a **15 giorni**.

Una non conformità è ulteriormente classificata come "MINORE" o "MAGGIORE" in ragione della criticità delle sue implicazioni, con particolare riferimento alle implicazioni sulla capacità dei veicoli interessati dal sistema di manutenzione implementato di circolare in condizioni di sicurezza.

5.8.2.1 Non Conformità Minori

Un rilievo è classificato come "NON CONFORMITÀ MINORE", se è conseguente al mancato soddisfacimento di un requisito avente influenza limitata sulla adeguatezza del sistema di manutenzione implementato rispetto allo standard di riferimento.

Una non conformità è classificata come minore se il rilievo riscontrato **NON** comporta pregiudizi per:

- la sicurezza, la interoperabilità o l'ambiente (ascrivibili alla circolazione del veicolo);
- la capacità immediata del sistema di manutenzione di garantire un adeguato livello di prestazioni.
- **Gestione:** è sufficiente che il Committente effettui il trattamento della non conformità e formuli un adeguato piano di azioni correttive, inoltrandone le relative evidenze all'ISARail SpA entro i termini fissati in sede di verifica.
- **Chiusura e Decisioni:** l'approvazione del sistema di manutenzione, ed il conseguente rilascio/conferma della certificazione, è subordinata alla verifica dell'adeguatezza delle misure adottate, eseguita mediante un follow-up documentale a cura del GdV incaricato dell'audit, che attiene alla verifica della:
 - adeguatezza e pertinenza della analisi delle cause;
 - adeguatezza e pertinenza del trattamento;
 - adeguatezza e pertinenza del piano di azioni correttive, sia relativamente alla capacità di rimuovere efficacemente le cause di non conformità che alla tempistica di completamento;
 - attuazione delle azioni pianificate (se richiesto).

La corretta ed efficace attuazione del piano di azioni correttive è verificata dal Committente stesso, e quindi riscontrata dagli ispettori dell'ISARail SpA nella prima ispezione successiva.

Evidenze documentali relative alla attuazione delle azioni correttive possono essere richieste dal gruppo di lavoro incaricato nel caso in cui la natura dei rilievi e/o gli elementi complessivamente emer-si dall'audit pongano ragionevoli dubbi sulla effettiva capacità del Committente di attivare il piano nei tempi stabiliti.

Il completamento delle azioni correttive può essere, qualora ciò non rechi pregiudizio alla conformità complessiva del sistema, successivo alle decisioni sul rilascio/conferma della certificazione. In tale caso, la decisione di rilascio/conferma della certificazione è subordinata alla positiva valutazione di evidenze, sottoposte dal Committente, atte a dimostrare l'efficacia delle azioni già intraprese nel controllare i potenziali rischi per la sicurezza derivanti dal perdurare della causa di non conformità.

Il tempo massimo per il completamento delle azioni correttive pianificate è pari a **6 mesi** dalla conclusione dell'audit, salvo differente esplicita approvazione dell'ISARail SpA subordinata, in ogni caso, alla dimostrazione da parte del Committente della capacità di riportare sotto controllo i rischi per la sicurezza, attraverso l'attivazione delle azioni pianificate, entro i 6 mesi.

5.8.2.2 Non Conformità Maggiori

Un rilievo è classificato come "**NON CONFORMITÀ MAGGIORE**", se è conseguente al mancato soddisfacimento di un requisito qualificante per il sistema di manutenzione (di natura tecnica od organizzativa), che ne pregiudica in maniera rilevante l'adeguatezza rispetto allo standard di riferimento.

Una non conformità è sempre classificata come maggiore se il rilievo riscontrato comporta:

- rischi per la sicurezza, la interoperabilità o l'ambiente (ascrivibili alla circolazione del veicolo);
- rischi sulla capacità del sistema di manutenzione di garantire un adeguato livello di prestazione;
- ricorrenza di esiti di manutenzione inadeguati, come:

- incidenti gravi dovuti a manutenzione sistematicamente inadeguata;
- ricorrenza di interventi di manutenzione eseguiti male o in maniera qualitativamente scadente.

La reiterazione di una non conformità minore costituisce una non conformità maggiore.

- **Gestione:** il Committente è tenuto ad effettuare il trattamento della non conformità ed a completare il corrispondente piano di azioni correttive entro i termini fissati in sede di verifica, inoltrandone all'ISARail SpA opportune evidenze, ivi incluse quelle relative alla verifica di efficacia.
- **Chiusura e Decisioni:** La non conformità maggiore deve essere risolta prima di poter sottoporre il sistema di manutenzione alle decisioni sulla sua certificazione, e dunque il relativo piano di azioni correttive deve essere efficacemente completato per rimuoverne le cause **prima** della approvazione.

L'approvazione del sistema di manutenzione, ed il conseguente rilascio/conferma della certificazione di conformità, è subordinata alla verifica dell'efficacia delle misure adottate, eseguita mediante un follow-up documentale a cura del GdV incaricato dell'audit ed approvato dalla direzione tecnica, che attiene alla verifica della:

- adeguatezza e pertinenza della analisi delle cause;
- adeguatezza e pertinenza del trattamento;
- adeguatezza e pertinenza del piano di azioni correttive, sia relativamente alla capacità di rimuovere efficacemente le cause di non conformità che alla tempistica di completamento;
- efficace attuazione delle azioni pianificate.

La corretta ed efficace attuazione del piano di azioni correttive è verificata dal Committente stesso, e quindi riscontrata dagli ispettori dell'ISARail SpA nella prima ispezione successiva. Le evidenze documentali relative alla attuazione delle azioni correttive ed al relativo efficace completamento devono essere adeguate a fornire sufficiente confidenza nella **effettiva rimozione delle cause** delle non conformità maggiori e, in ogni caso, nella capacità del soggetto di operare un **efficace controllo sui rischi per la sicurezza** ad esse connessi.

Nel caso in cui la documentazione sottoposta non fosse ritenuta sufficiente allo scopo, l'ISARail SpA può disporre un audit supplementare o richiedere al Committente la integrazione delle informazioni fornite e/o la effettuazione di specifici piani di monitoraggio e controllo, richiedendo altresì di documentarne gli esiti.

Il riscontro in campo delle azioni intraprese, salvo differente avviso della direzione tecnica, è pianificato in occasione della prima ispezione successiva. Nel caso di non conformità maggiori di particolare rilevanza, ovvero in caso di insufficiente documentazione relativa all'efficacia delle azioni correttive attuate, l'approvazione del sistema può essere subordinata alla effettuazione di una verifica ispettiva supplementare per l'accertamento della rimozione delle cause della carenza.

Nel caso di visita di sorveglianza, il certificato è sospeso fino al positivo esito dell'audit supplementare.

5.9 Documentazione della gestione dei rilievi

La gestione dei rilievi è a carico del Committente che, in ragione dei requisiti rispetto ai quali è stata rilevata la carenza e delle evidenze a supporto richiamate, è tenuto a formulare le opportune analisi e contromisure.

Le modalità di documentazione e registrazione delle attività possono uniformarsi a quelle normalmente in uso nel sistema di gestione aziendale del Committente, purché il processo di gestione del rilievo evidenzi almeno:

- una **“analisi della causa”**, intesa come l’attività atta ad evidenziare le cause, contingenti e/o sistematiche, che hanno determinato il mancato od insufficiente conseguimento del requisito oggetto del rilievo.
- la adozione di un **“trattamento”**, ovvero di una azione ritenuta idonea a porre rimedio al caso riscontrato, ed atta a contenerne effetti negativi ed evitare ulteriori possibili conseguenze. A titolo esemplificativo, un **“trattamento”** potrebbe consistere nella decisione di sospendere dal servizio un veicolo, ripetere l’esecuzione di una attività, produrre una registrazione od un documento esplicativo, inviare una comunicazione ecc.
- la adozione una **“azione correttiva”**, ovvero di una azione volta a rimuovere le cause del problema riscontrato e contrastarne la possibile nuova occorrenza. A titolo esemplificativo, una **“azione correttiva”** potrebbe consistere nella modifica di una procedura operativa, nella predisposizione ed erogazione di un intervento di formazione/addestramento, nella sostituzione/riparazione di una attrezzatura difettosa, ecc.

Nel caso in cui il rilievo sia stato classificato come **“non conformità”**, la registrazione delle fasi precedentemente illustrate deve essere evidente nella documentazione a supporto. Nel caso in cui il rilievo sia stato classificato come **“osservazione”**, la registrazione può essere semplificata purché da essa si evidenzi la attuazione, nella misura opportuna, del processo logico sopra descritto.

Un rilievo può essere chiuso quando la soluzione definitiva prevista sia stata efficacemente attuata.

6 GESTIONE DELLA CERTIFICAZIONE

6.1 Concessione della certificazione

6.1.1 Rilascio / Rinnovo

Le decisioni relative al rilascio/rinnovo della certificazione sono in capo alla Direzione Tecnica di ISARail SpA che, sulla base del riesame della documentazione di istruzione della pratica e delle evidenze raccolte a supporto dei rapporti di verifica prodotti, attraverso il Comitato di Certificazione delibera in merito alla conformità del sistema di manutenzione attuato rispetto ai riferimenti tecnici e normativi ad esso applicabili.

L'esito è positivo se le evidenze riesaminate sono idonee a fornire sufficiente confidenza sul fatto che il sistema di manutenzione attuato (o le funzioni di manutenzione incluse nel relativo campo di applicazione), sia e si mantenga costantemente:

- conforme ai requisiti per esso specificati;
- idoneo a garantire la circolazione in condizioni di sicurezza dei veicoli cui si applica;
- attuato in modo efficace.

La decisione relativa al rilascio può essere accompagnata dalla deliberazione di misure specifiche, conseguenti agli esiti dell'esame della pratica, consistenti, ad esempio in:

- modifica del campo di applicazione della certificazione rispetto a quello richiesto;
- riduzione del periodo di validità del certificato e/o sorveglianza intensificata;
- richiesta di adozione di misure di controllo;
- ecc.

Nel caso di parere favorevole, ISARail SpA provvede alla emissione di un **certificato**, eventualmente corredato da allegati, univocamente identificato e recante:

- la identificazione del SRM (o della organizzazione erogatrice di funzioni di manutenzione) certificato;
- la identificazione dell'ISARail SpA di Certificazione;
- informazioni relative al certificato:
 - nuovo/rinnovato/modificato
 - numero identificativo
 - validità
 - tipologia di società (IF, detentore, Fornitore di servizi di manutenzione, ecc.)
- la portata delle attività oggetto di certificazione
- le funzioni di manutenzione oggetto di certificazione;
- eventuali informazioni supplementari atte a caratterizzare il campo di applicazione e/o i termini di validità della certificazione concessa.

Il certificato è redatto in conformità allo schema previsto dalla normativa vigente.

Il certificato rilasciato resta, in ogni caso, di proprietà di ISARail SpA e l'Organizzazione certificata è tenuta a restituirlo in caso di modifiche/revoca dello stesso. Il diritto all'uso dell'attestazione è vincolato al rispetto degli obblighi per ciò previsti dal presente regolamento.

ISARail SpA non fornisce al Titolare della certificazione alcun proprio marchio di certificazione da utilizzare da parte dell'Organizzazione. Tuttavia le Organizzazioni sono tenute a fare un uso appropriato della certificazione rilasciata da ISARail SpA come riportato al successivo paragrafo 7.

6.1.2 *Parere negativo sul Rilascio/Rinnovo*

Nel caso in cui la certificazione di conformità non venga rilasciata, ISARail SpA comunica all'Organizzazione le ragioni della decisione, indicando altresì i termini e le condizioni per la riconsiderazione della istanza e le modalità con cui poter opporre eventualmente ricorso avverso la decisione negativa.

6.1.3 *Sorveglianza / Conferma di validità*

Nel caso di verifiche di sorveglianza, la decisione relativa alla conferma di validità della certificazione può essere assunta direttamente dal responsabile del gruppo di lavoro incaricato dell'audit nei casi seguenti:

- assenza di non conformità maggiori
- assenza di variazioni nel campo di applicazione e/o nei siti operativi oggetto di certificazione

In tutti gli altri casi, la conferma di validità è affidata alla direzione tecnica, con modalità analoghe a quelle previste per il rilascio/rinnovo.

6.1.4 *Comunicazioni Istituzionali*

La decisione relativa al rilascio/rinnovo, modifica, sospensione o revoca di certificati è comunicata, **entro sette giorni** all'Agenzia Ferroviaria Europea (ERA),

L'elenco aggiornato dei certificati rilasciati, modificati, rinnovati o revocati, con la documentazione a supporto, è altresì archiviato a cura di ISARail SpA e tenuto a disposizione delle autorità di accreditamento e di controllo.

6.2 **Durata del processo**

La durata del processo di rilascio/rinnovo/modifica di una certificazione, e l'assunzione delle decisioni relative, è pari al massimo a **quattro mesi** dalla sottoscrizione del contratto. Tale termine, in ogni caso, decorre a partire dal momento in cui l'ISARail SpA abbia ricevuto **tutte** le informazioni necessarie ad istruire la pratica, e le eventuali integrazioni a ciò ritenute necessarie, ed è subordinato alla accettazione da parte del Committente della pianificazione delle attività ispettive proposta dall'ISARail SpA.

Eventuali ritardi legati alla indisponibilità di siti e/o di funzioni da sottoporre ad attività ispettive, nonché il tempo necessario alla gestione/chiusura di eventuali rilievi ad esse conseguenti, sospendono i termini di completamento dell'iter.

6.3 **Periodo di validità della certificazione**

La validità della certificazione rilasciata è fissata sulla base delle prescrizioni normative applicabili e delle risultanze delle attività di verifica, ed è comunque subordinata alla effettuazione di periodiche attività di sorveglianza finalizzate ad accertare la capacità del soggetto certificato di mantenere nel tempo la propria capacità di attuare efficacemente il sistema di manutenzione approvato.

Il periodo di validità è fissato al massimo in **5 anni** dalla data di rilascio o di rinnovo, ed è subordinato alla effettuazione di attività di sorveglianza, con **frequenza almeno annuale**, per accertare la capacità del soggetto certificato di mantenere nel tempo i requisiti a ciò previsti.

Se dalle risultanze delle attività ispettive dovessero emergere elementi atti a porre in dubbio la capacità del sistema di manutenzione di mantenersi conforme ai requisiti e/o efficacemente attuato, la direzione tecnica ha facoltà di deliberare una durata più limitata per il certificato od una **sorveglianza intensificata**.

Nel caso di certificazioni rilasciate a SRM di nuova designazione, in possesso di un sistema di manutenzione documentato ma non ancora pienamente attuato, la validità della certificazione rilasciata è fissata in **1 anno** e non è confermabile. Al termine del periodo di validità, la certificazione è rinnovata con le modalità previste per il rilascio iniziale.

Nel caso in cui nel corso del periodo di vigenza dovessero intervenire modifiche sostanziali alla normativa applicabile od alle caratteristiche organizzative/dimensionali del soggetto certificato, tali da compromettere la validità della certificazione rispetto al campo di applicazione per essa stabilito, la validità del certificato è subordinata al buon esito di ulteriori attività ispettive volte a confermare il certificato, ovvero a ridurre / estendere / modificare il relativo campo di applicazione. Le attività in questione, salvo differenti prescrizioni normative o regolamentari, sono svolte in occasione della prima scadenza utile già programmata per una sorveglianza o rinnovo.

Alla scadenza del periodo, ed in assenza di formale rinuncia da parte dell'Organizzazione **entro 6 mesi dalla scadenza**, il contratto viene ritenuto tacitamente rinnovato ed ISARail SpA procede automaticamente alla pianificazione delle attività necessarie al rinnovo, che ripercorrono quelle previste per la prima certificazione. Nel caso in cui si ritenesse opportuna una modifica delle condizioni economiche, la relativa offerta è preventivamente sottoposta al Committente.

6.4 Certificazione di SRM di nuova designazione

Nel caso di richieste di certificazione come SRM inoltrate da soggetti:

- mai registrati come tali nel RIN antecedentemente al 31 maggio 2013,
- soggetti all'obbligo di legge di conseguire tale certificazione,
- non ancora in grado di dimostrare la concreta ed efficace **implementazione** del relativo sistema di manutenzione,

le verifiche propedeutiche alla certificazione possono essere condotte con le modalità previste per l'audit di fase 1 svolto, almeno in parte, presso la sede/i interessata/e dalle attività del richiedente. Il focus dell'attività ispettiva è limitato agli aspetti di sistema ed a quelli relativi ai processi identificati che, in funzione del grado di implementazione del sistema di manutenzione, il richiedente è in grado di dimostrare.

I Soggetti interessati sono comunque tenuti a fornire evidenza documentale del fatto di aver istituito e regolamentato un sistema di manutenzione conforme ai requisiti della norma di riferimento ed adeguato alla tipologia di attività, di veicoli e di organizzazione operativa in essere.

L'assenza di evidenze sufficienti a dimostrare la completa ed efficace attuazione del sistema di manutenzione non è ritenuta ostativa ai fini del rilascio della certificazione (la cui validità è limitata ad **1 anno**), purché le evidenze osservate nel corso dell'audit siano idonee a fornire sufficiente confidenza sulla capacità del sistema di poter essere efficacemente attuato in conformità ai requisiti normativi e di garantire il contenimento entro limiti ragionevolmente tollerabili dei rischi per la sicurezza della circolazione ad esso potenzialmente ascrivibili.

La circostanza non è applicabile al caso di certificazioni relative a funzioni di manutenzione, poiché il relativo conseguimento non è imposto da obblighi di legge.

6.5 Sorveglianza periodica e rinnovo

Le attività di sorveglianza sono finalizzate a garantire il mantenimento della fiducia che i sistemi di manutenzione certificati si mantengano costantemente conformi alle norme di riferimento ad essi applicabili, e continuino ad essere efficacemente messi in atto nel periodo di validità della certificazione. La programmazione di dette attività è operata, con le modalità descritte nelle sezioni precedenti, con una frequenza idonea allo scopo, e comunque non inferiore ad una volta l'anno.

Gli audit di sorveglianza sono svolti con le modalità previste per la fase 2, con una estensione adeguata alle relative finalità ed idonea a garantire che le aree e le funzioni rappresentative, coperte dal campo di applicazione della certificazione, siano monitorate con regolarità. Per questa ragione, le attività ispettive pianificate nell'ambito di un audit di sorveglianza possono essere limitate ad una parte delle funzioni di manutenzione implementate e/o dei requisiti applicabili, tenendo conto, a tal fine:

- degli esiti delle attività di certificazione precedentemente svolte;
- delle eventuali criticità intervenute (reclami, incidenti, ecc.);
- delle eventuali modifiche intervenute nella organizzazione del Committente e/o nel sistema di manutenzione implementato.

Nel caso in cui venga operato un campionamento sulle funzioni, sui requisiti o sui siti operativi rispetto ai quali operare la verifica di sorveglianza, nella selezione non possono essere omessi quelli relativamente ai quali siano stati formulati dei rilievi e/o dei commenti in occasione delle attività precedenti, relativamente ai quali si renda necessaria una verifica di efficace correzione.

Il piano dell'audit di sorveglianza, in ogni caso, prevede almeno la valutazione di:

- efficacia del trattamento e della eliminazione delle cause di non conformità precedentemente rilevate;
- efficace presa in carico dei rilievi formulati, anche come osservazioni, nelle verifiche precedenti;
- modifiche intervenute nella organizzazione che influiscano sul sistema di manutenzione e/o sui veicoli cui esso si applica;
- variazioni intervenute nelle norme di riferimento;
- ulteriori elementi e/o informazioni che possano influire sulla conformità del sistema di manutenzione alle prescrizioni dello schema di certificazione;
- variazioni nel campo di applicazione della certificazione e/o nella tipologia di veicoli interessati;
- la conformità nell'uso della certificazione e della relativa pubblicizzazione;
- eventuali segnalazioni di incidenti o mancati incidenti e/o reclami pervenuti e gestiti, con le corrispondenti azioni messe in atto.

Al fine di agevolare la sorveglianza, il titolare di un certificato è tenuto a mantenere una struttura organizzativa ed opportuni controlli sul processo di gestione delle attività di manutenzione incluse nel relativo oggetto, tale da garantirne la costante conformità alle prescrizioni normative, tecniche e regolamentari applicabili.

A tale ultimo scopo, il soggetto certificato è altresì tenuto a mantenere attiva una vigilanza sullo strumento legislativo applicabile ai prodotti oggetto di certificazione, recependo sollecitamente le eventuali modifiche e/o integrazioni di requisiti attraverso la tempestiva messa in atto di misure idonee ad adeguare la conformità alla versione più aggiornata dei requisiti applicabili.

La conferma di validità della certificazione è rilasciata sulla base della positiva dimostrazione del mantenimento della conformità del sistema di manutenzione ai requisiti ad esso applicabili. La decisione sulla conferma è assunta dal responsabile del gruppo di lavoro incaricato, e confermata dal responsabile tecnico dell'ISARail SpA.

Visite di sorveglianza non programmate possono essere effettuate, anche con breve preavviso, nel caso in cui pervenga fondata notizia, da parte del titolare del certificato, delle autorità o di altro soggetto, di informazioni relative a modifiche e/o variazioni intervenute nella struttura organizzativa o gestionale del soggetto che possano influire sulla sua capacità di garantire la sicurezza di esercizio dei veicoli oggetto del sistema di manutenzione applicato, ovvero quando pervengano fondate notizie relative ad implicazioni ascrivibili al sistema di manutenzione attuato nel caso di incidenti ferroviari o mancati incidenti.

Le visite di sorveglianza non programmate sono eseguite a discrezione dell'ISARail SpA ed a titolo oneroso per il Committente, alle medesime condizioni pattuite per le sorveglianze programmate. La effettuazione di una sorveglianza non programmata non modifica il programma delle attività di sorveglianza, a meno che l'estensione e gli esiti della verifica effettuata siano sufficienti a fornire confidenza sulla capacità del sistema di manutenzione di mantenersi conforme ai requisiti di certificazione per un periodo superiore a quello intercorrente tra la sua esecuzione e la successiva sorveglianza programmata. Non sono ammesse modifiche al programma delle attività di sorveglianza che prevedano intervalli superiori a 12 mesi tra un audit ed il successivo, ovvero che prevedano una frequenza media di audit superiore all'anno.

Le visite ispettive di rinnovo, eseguite alla scadenza del periodo di validità del certificato, sono svolte con le stesse modalità previste per la prima certificazione. In assenza di significative modifiche nella organizzazione e/o nel campo di applicazione della certificazione, ovvero di specifica richiesta da parte del Committente, le attività di fase 1 sono svolte direttamente presso la sede del Committente prima di quelle previste per la fase 2, ferma restando la subordinazione della effettuazione della fase 2 alla conclusione della fase precedente senza non conformità maggiori.

L'originale del certificato precedentemente rilasciato, privo di validità e contrattualmente non più utilizzabile, è ritirato per l'archiviazione e sostituito dalla emissione di un nuovo documento.

6.6 Modifica, estensione e riduzione del campo di applicazione

Attività di valutazione della conformità analoghe a quelle descritte nelle sezioni precedenti sono predisposte e messe in atto in presenza della richiesta, da parte di un soggetto già titolare di una certificazione, di una modifica rilevante al relativo campo di applicazione.

A titolo esemplificativo, tale modifica può essere conseguente a:

- variazione nelle funzioni di manutenzione oggetto di certificazione;
- aggiunta/eliminazione di siti operativi interessati dalle attività oggetto di certificazione;
- cessione in outsourcing di funzioni di manutenzione o parti di esse;
- modifiche significative intervenute sul processo e/o sulla organizzazione della manutenzione;
- ecc.

Le modifiche devono essere sottoposte all'esame dell'ISARail SpA corredate dalla documentazione necessaria a permetterne una esauriente indagine, a valle della quale può rendersi necessario operare ulteriori attività ispettive in campo.

Verifiche suppletive non sono, di norma, effettuate in presenza di richieste di riduzione dello scopo di certificazione, a meno che tale riduzione non possa pregiudicare la capacità del soggetto di

continuare a mantenere il sistema di manutenzione implementato in conformità alle prescrizioni normative e regolamentari ad esso applicabili.

In presenza di modifiche sostanziali allo schema di certificazione, conseguente alla modifica/introduzione o revoca di norme applicabili all'oggetto di certificazione e/o alle modalità di rilascio della certificazione stessa, attività suppletive per l'adeguamento alle variazioni intervenute sono altresì gestite con modalità analoghe a quelle descritte.

In tale caso, anche in assenza di riscontro da parte del titolare del certificato, la direzione di ISARail SpA segnala ai soggetti interessati la esigenza di attività suppletive, provvedendo, se necessario, alla revisione degli accordi contrattuali e della programmazione delle attività.

Nel caso in cui le variazioni in parola non fossero accettate, in misura proporzionale alla rilevanza delle modifiche intervenute sulla capacità del sistema di manutenzione di continuare a garantire la conformità ai requisiti applicabili e la circolazione sicura dei veicoli interessati, ISARail SpA dispone misure idonee a garantire il mercato e le parti interessate circa l'uso corretto del certificato (ad esempio riduzione di scopo/sospensione/revoca della certificazione, con effetto immediato o a partire da una certa data).

6.7 Revoca e sospensione

Qualora, a valle delle attività di verifica previste dalla sorveglianza, dovessero essere ravvisate non conformità classificabili come "maggiori", dovute al mancato rispetto di requisiti legislativi e/o regolamentari qualificanti per il sistema di manutenzione, che ne pregiudicano in maniera rilevante l'adeguatezza rispetto allo standard di riferimento, la direzione di ISARail SpA dispone la **sospensione della certificazione** e rende nota la circostanza alle autorità competenti.

Il titolare, in tale caso, è tenuto a sospendere l'uso del certificato e ad intraprendere un appropriato piano di azioni correttive atte a rimuovere le cause di non conformità, sottoponendo quindi le stesse al giudizio dell'ISARail SpA. La revoca del provvedimento di sospensione è subordinata alla verifica, da parte dell'ISARail SpA, della efficace attuazione delle misure deliberate operata attraverso una verifica suppletiva di chiusura delle azioni correttive.

In presenza della non efficace chiusura di una non conformità maggiore, ovvero in presenza di esiti della sorveglianza tali da minare la confidenza sulla capacità del sistema di manutenzione di rispondere ai requisiti applicabili e/o di garantire la circolazione sicura dei veicoli interessati, la direzione di ISARail SpA dispone la **revoca della certificazione**, rendendo nota la circostanza alle autorità competenti.

A titolo esemplificativo, elementi atti a determinare l'assunzione di un provvedimento di revoca/sospensione, sono rappresentati da:

- ripetuta occorrenza di inadeguatezza/carenza di manutenzione;
- incidenti gravi dovuti a sistematica inadeguatezza/carenza di manutenzione;
- ripetuta occorrenza di cattiva qualità degli interventi manutentivi;
- carenza di sviluppo del sistema e/o delle procedure di manutenzione;
- reiterata inadeguatezza nella correzione di non conformità;
- mancata chiusura di non conformità maggiori;
- reiterata inefficacia delle azioni correttive prescritte;
- persistente carenza di competenze e/o di attrezzature adeguate alle attività;
- ecc.

La natura del provvedimento (sospensione o revoca) è determinata dalla direzione tecnica dell'ISARail SpA in ragione del fatto che le cause del venir meno dei requisiti per la sussistenza della certificazione possano o meno essere corrette entro un tempo ragionevole. Una condizione di

sospensione che si protrae irrisolta nel tempo (indicativamente per **1 anno**) dà luogo alla revoca del certificato.

Nel caso in cui le ragioni di non conformità ai requisiti di certificazione riguardi soltanto una parte del campo di applicazione della certificazione (ad esempio una specifica tipologia di veicoli od una specifica funzione di manutenzione), il provvedimento di sospensione/revoca può essere sostituito da una **riduzione di scopo** del certificato stesso.

La adozione del provvedimento di riduzione, tuttavia, è subordinato all'accertamento del fatto che il perdurare della carenza irrisolta non impatti negativamente sulla sussistenza dei requisiti di certificazione per la parte rimanente dell'oggetto di certificazione.

I provvedimenti sanzionatori precedentemente menzionati (sospensione/revoca della certificazione) si applicano altresì al titolare di certificazione che:

- implementi un sistema di manutenzione che abbia mancato, in modo persistente o grave, all'obbligo di mantenere la conformità ai requisiti di certificazione;
- non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità prescritta;
- non comunichi tempestivamente all'ISARail SpA eventuali variazioni rilevanti intervenute sul sistema di manutenzione attuato e/o sul proprio assetto organizzativo in relazione alle attività connesse alla certificazione;
- utilizzi impropriamente od in maniera ingannevole il certificato;
- si renda responsabile di carenze rilevanti nella implementazione del sistema di manutenzione, tali da causare gravi rischi per la sicurezza di circolazione dei veicoli interessati;
- richieda volontariamente la sospensione/revoca della certificazione;
- venga meno agli obblighi contrattuali, ivi inclusa la mancata corresponsione degli importi pattuiti.

Provvedimenti di sospensione della certificazione sono deliberati da ISARail SpA nel caso di morosità in relazione al versamento degli importi contrattualmente dovuti e fatturati, che si protragga per oltre **60 giorni**. Il provvedimento è automaticamente convertito in revoca al protrarsi dello stato di morosità per **ulteriori 60 giorni** dalla sospensione. L'adozione dei provvedimenti è annunciata al Committente inadempiente con un anticipo di almeno **15 giorni**. I termini precedentemente indicati sono ridotti di un terzo nel caso di morosità reiterata.

Eventuali accordi di dilazione dei pagamenti devono essere espressamente autorizzati da ISARail SpA.

Le decisioni relative all'applicazione di provvedimenti sanzionatori sono opponibili da parte del titolare attraverso la sottoposizione di un ricorso formale, a fronte del quale ISARail SpA provvede ad espletare le indagini di approfondimento del caso e, qualora ritenuto necessario, ad attivare gli organismi di vigilanza e garanzia a ciò predisposti.

La revoca della certificazione è disposta dalla direzione tecnica di ISARail SpA, con effetto immediato del provvedimento, in tutti i casi in cui venga a cadere l'obbligo del titolare al mantenimento in essere dei provvedimenti atti a garantire la conformità ai requisiti del sistema di manutenzione implementato. A titolo esemplificativo, tale circostanza si configura:

- alla scadenza di un contratto di certificazione in assenza di rinnovo;
- in caso di fallimento o messa in liquidazione del titolare del certificato;
- nel caso di rinuncia esplicita alla certificazione;
- alla cessazione della attività oggetto della certificazione;
- ecc.

6.8 Rinuncia

Il titolare di una certificazione di conformità rilasciata da ISARail SpA ha facoltà di rinunciare volontariamente ad essa inoltrandone formale richiesta, sottoscritta dal legale rappresentante. In tale caso la certificazione perde efficacia con effetto immediato, per cui il fabbricante dovrà immediatamente cessare l'utilizzo e dell'attestato, restituendo prontamente ad ISARail SpA l'originale del documento, ed interrompere qualsiasi pubblicizzazione della certificazione concessa da ISARail SpA.

Qualora l'intenzione di recedere non sia comunicata entro **3 mesi** dalla successiva sorveglianza o rinnovo, il 15% dell'importo previsto per la effettuazione di tale attività sarà comunque fatturato al Committente a titolo di maggiori oneri per l'impegno delle risorse.

ISARail SpA si riserva il diritto di rinunciare a sua volta al mantenimento di una certificazione già rilasciata, motivandone le ragioni. La facoltà di rinuncia, e le motivazioni per essa addotte, è sottoposta all'approvazione del Comitato di Vigilanza per la Salvaguardia dell'Imparzialità di ISARail SpA, chiamato a vigilare sulla non discriminatorietà del provvedimento. Nel caso in cui la facoltà sia esercitata da ISARail SpA, la certificazione vigente è revocata dopo un periodo transitorio massimo di **6 mesi** dalla comunicazione della rinuncia, durante il quale la sua validità è comunque subordinata alla effettuazione delle attività di sorveglianza ed all'ottemperanza agli obblighi contrattuali).

Nel caso in cui vi fossero modificazioni nelle regole applicabili (ad esempio nel presente regolamento o nella normativa di riferimento), nelle condizioni economiche del servizio di certificazione o nelle caratteristiche tecniche di erogazione dello stesso (ad esempio, subcontraenti o siti aggiuntivi da sottoporre ad audit, nuove tipologie di processi o veicoli cui estendere le ispezioni, ecc.), la circostanza è prontamente notificata alla Organizzazione, che ha facoltà di rinuncia nei **trenta giorni** successivi. Oltre tale termine la modifica si intende tacitamente accettata, salvo il caso in cui la sua natura ne richieda la accettazione esplicita ai sensi del codice civile.

La mancata accettazione della variazione ha valore di rinuncia esercitata da ISARail SpA, con decorrenza dalla data di notifica. Le attività di sorveglianza nel periodo di vigenza residua saranno gestite e fatturate alle nuove condizioni, salvo revoca immediata del certificato in caso di rifiuto dell'Organizzazione. Il medesimo provvedimento, ovvero la riduzione del campo di applicazione del certificato, è altresì adottato nel caso di mancato adeguamento dell'Organizzazione a modifiche dello schema di certificazione.

6.9 Verifiche da Remoto

In caso di eventi eccezionali o casi particolari al di fuori del controllo dell'Organizzazione e di ISARail SpA, quali ad esempio calamità naturali, pandemie, sommosse, terrorismo, ecc., ISARail SpA può decidere di eseguire verifiche parziali o totali da remoto per le verifiche di sorveglianza o di rinnovo. Per queste verifiche, le modalità vengono di volta in volta concordate e gestite in collaborazione con le Organizzazioni che siano in grado di sostenere la verifica da remoto.

A tale riguardo, al fine di assicurare la fattibilità della verifica da remoto, la piattaforma da utilizzare può essere indicata dalla stessa Organizzazione. In ogni caso, la verifica da remoto viene effettuata solo se ci sono le condizioni infrastrutturali per la sua efficace effettuazione e solo se l'Organizzazione è in grado di sostenere tale verifica. Apposito test di funzionamento viene effettuato con l'Organizzazione per verificare la corretta funzionalità della piattaforma prescelta e prevenire eventuali difficoltà o problematiche.

Resta intesa che ISARail SpA si riserva la facoltà di effettuare verifiche di follow up da eseguirsi entro 6 mesi dalla data di ultimazione della verifica da remoto i cui tempi aggiuntivi vengono computati a parte secondo il Tariffario in vigore al momento della verifica.

6.10 Conversione o Subentro Certificazione

Qualora un'Organizzazione in possesso di certificazione emessa da altro Organismo Riconosciuto presenti una richiesta di subentro (trasfert), ISARail SpA provvede a:

- informarsi delle motivazioni che hanno portato alla richiesta da parte dell'Organizzazione già certificata,
- verificare lo stato di validità del riconoscimento dell'Organismo che ha rilasciato il certificato;
- verificare la validità del certificato in base anche allo scopo, ai siti produttivi ed alle precedenti attività di verifica condotte dal precedente Organismo di Certificazione;
- verificare e riesaminare i documenti delle precedenti attività di verifica erogate dal precedente Organismo e sostenute dall'Organizzazione (registrazioni di tutte le verifiche effettuate nel periodo di validità della certificazione e dell'eventuale analisi documentale eseguita); in caso di mancanza di tale documentazione, si deve prevedere iter per una nuova certificazione;
- verificare e riesaminare eventuali reclami ricevuti dall'Organizzazione e le relative azioni intraprese;
- verificare e riesaminare eventuali richieste da parte di Pubbliche Amministrazioni o verbali/sanzioni per sopralluoghi di Organi di Controllo;
- verificare l'assenza di pendenze e contenziosi legali.

In seguito alla verifica della completezza ed adeguatezza della documentazione acquisita, ISARail SpA emette la propria proposta economica che invia all'Organizzazione in accordo al presente Regolamento.

A seguito ricezione dell'avvenuta accettazione dell'offerta e delle condizioni contrattuali da parte dell'Organizzazione, ISARail SpA provvede a pianificare le attività di verifica da svolgere.

7 USO DELLA CERTIFICAZIONE

ISARail SpA non fornisce all'Organizzazione titolare della certificazione alcun proprio marchio di certificazione da utilizzare.

Ciò premesso le Organizzazioni sono tenute a fare un uso appropriato della certificazione rilasciata da ISARail SpA come di seguito riportato.

Le Organizzazioni certificate sono tenute ad usare la certificazione in proprio possesso senza trarre in inganno i destinatari delle informazioni. In particolare, le Organizzazioni certificate devono:

- nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli o materiale pubblicitario o altri documenti, evitare affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
- interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di revoca della certificazione, come richiesto da ISARail SpA;
- rettificare i contenuti dei materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia variato;
- non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività e sedi che siano al di fuori del campo di applicazione della certificazione;
- utilizzare la documentazione relativa alla certificazione ottenuta, o i riferimenti ad essa, in maniera corretta, non ambigua e non ingannevole, con particolare riguardo alla natura ed alla portata delle implicazioni da essa derivanti ed al campo di applicazione cui la stessa è applicata;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter screditare ISARail SpA e/o i Soggetti Istituzionali (ACCREDIA, ANSFISA, MIT) che riconoscono o accreditano ISARail SpA stesso e/o più in generale il sistema di certificazione nel suo complesso e compromettere quindi la fiducia del Mercato.

ISARail SpA srl provvede ad esercitare un controllo sull'utilizzo appropriato della certificazione da parte delle Organizzazioni certificate e ad avviare azioni per fronteggiare riferimenti scorretti allo stato di certificazione o ad un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione.

8 OBBLIGHI DEL CONTRAENTE

Il Contraente di un'attività di certificazione, ovvero il titolare di una certificazione rilasciata da ISARail SpA in conformità al presente Regolamento, si impegna a garantire ad ISARail SpA ed ai suoi Ispettori, per tutto il periodo di vigenza del contratto e/o della certificazione, il diritto di:

- accedere ai siti in cui si svolgono le attività oggetto della certificazione;
- accedere alla documentazione ad esse applicabile, ivi inclusa la documentazione tecnica relativa ai veicoli mantenuti;
- assistere allo svolgimento delle attività oggetto della certificazione;
- intervistare il personale a qualunque titolo coinvolto nelle attività oggetto della certificazione;
- sottoporre ad indagine il processo produttivo e/o esemplari di veicoli mantenuti, acceduti presso i siti operativi oggetto della certificazione e/o in condizioni operative.

Analogo diritto deve essere garantito ad eventuali ispettori degli organismi sotto il cui accreditamento ISARail SpA rilascia il certificato che, in accompagnamento agli ispettori ISARail SpA, dovessero partecipare all'ispezione in qualità di osservatori. Tale eventualità dovrà essere garantita, anche in caso di breve preavviso, previa esibizione, da parte degli osservatori in questione, di idonee credenziali di identificazione.

Analogo impegno è richiesto, in caso di verifica presso terzi, da parte dei terzi sottoposti ad ispezione.

L'Organizzazione in possesso di una certificazione SRM o per Funzioni di Manutenzione rilasciata da ISARail SpA si obbliga a:

- mantenere la propria organizzazione ed il sistema di manutenzione attuato rispondente ai requisiti relativi allo schema di certificazione per il quale la certificazione stessa è stata rilasciata, e tale da garantire la circolazione in condizioni di sicurezza dei veicoli cui si applica;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni intervenute sul sistema di manutenzione attuato e/o sul proprio assetto organizzativo in relazione alle attività connesse alla attuazione del sistema di manutenzione;
- conformare e mantenere la propria organizzazione ed il sistema di manutenzione attuato rispondente ai requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, ecc.) di tipo locale, nazionale od internazionale applicabili ai veicoli e/o alle attività oggetto della certificazione rilasciata;
- accettare, a titolo oneroso, le attività ispettive che dovessero rendersi necessarie per mantenere valida l'attestazione;
- non utilizzare la documentazione rilasciata da ISARail SpA per la quale, a termini del presente regolamento, sia venuta meno la validità;
- utilizzare la documentazione relativa alla certificazione ottenuta, nonché fare riferimento ad essi nell'ambito della comunicazione aziendale, in ottemperanza alle indicazioni allo scopo stabilite da ISARail SpA;
- utilizzare la documentazione relativa alla certificazione ottenuta, od i riferimenti ad essa, in maniera corretta, non ambigua e non ingannevole, con particolare riguardo alla natura ed alla portata delle implicazioni da essa derivanti ed al campo di applicazione cui la stessa è applicata;
- mantenere una registrazione di tutti i reclami ricevuti dai propri Committenti, ivi inclusa la documentazione inerente alla relativa gestione, relativi a veicoli od attività od eventi rientranti nel campo di applicazione della certificazione rilasciata;
- notificare immediatamente ad ISARail SpA eventuali procedimenti legali in corso a proprio carico inerenti veicoli od attività od eventi rientranti nel campo di applicazione della certificazione rilasciata.

9 ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa alle attività di certificazione condotte da ISARail SpA (comprendente, a titolo esemplificativo, i rapporti di ispezione, la modulistica di gestione delle non conformità, eventuali documenti del Committente acquisiti ad evidenza delle ispezioni ecc.) è archiviata, in formato cartaceo e/o elettronico, presso gli uffici dell'ISARail SpA relativamente al periodo di validità corrente dell'attestazione rilasciata ed ai due immediatamente precedenti.

Nel caso di disdetta del contratto, ed in assenza di differenti obblighi di natura legale, tale documentazione è mantenuta in archivio per un periodo di 10 anni a scalare, eliminando progressivamente i documenti più antichi.

10 RISERVATEZZA

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, proprietà intellettuale, brevetti, formule, ecc.) relativi all'attività di certificazione od all'oggetto della certificazione, e tutte le informazioni ad essi relative venute in possesso di membri del GdV, ivi inclusi gli eventuali osservatori, nell'ambito delle attività oggetto del presente regolamento, sono considerati riservati e, come tali, tutelati da indebita diffusione.

Tutti i componenti il GdV sottoscrivono un impegno alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento od informazione venuta loro in possesso nell'espletamento delle proprie funzioni.

L'accesso e la consultazione della documentazione del Committente, nonché dei rapporti e di qualunque altra evidenza dell'attività svolta, è riservato alle funzioni dell'ISARail SpA coinvolte nelle attività di certificazione, al Committente stesso ed agli organismi di accreditamento. Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente.

I dati sensibili relativi alle organizzazioni Committenti ed ai soggetti sottoposti ad ispezione sono, in ogni caso, trattati in ottemperanza agli obblighi di legge.

11 RECLAMI E RICORSI

Il Committente ha facoltà di presentare reclami e/o ricorsi in caso di insoddisfazione rispetto al servizio e a quanto altro indicato nel presente Regolamento.

Le segnalazioni devono essere sempre formalizzate per iscritto, a mezzo posta (anche elettronica) o fax ai riferimenti aziendali indicati al §1.1, anche quando anticipate per le vie brevi.
Comunicazioni di reclami e/o ricorsi anonimi non sono presi in considerazione.

La gestione è regolamentata da apposita procedura operativa interna, che prevede la presa in carico delle segnalazioni ricevute da parte della direzione aziendale, la istruzione di una opportuna indagine sulla fondatezza dei rilievi e, se del caso, la individuazione delle azioni correttive idonee a rimuoverne le cause e correggerne le conseguenze.

Le eventuali azioni correttive sono intraprese con la massima tempestività e la relativa efficacia verificata.

ISARail SpA si impegna a mantenere informato il segnalante sugli esiti delle segnalazioni, anche nel caso in cui esse vengano ritenute prive di fondamento e, come tali, archiviate senza esito.

Nel caso in cui la segnalazione (reclamo o ricorso) abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta dall'ISARail SpA in relazione alla conformità dell'oggetto della certificazione a qualcuno dei requisiti ad esso applicabili, ovvero abbia una natura tale da porre in discussione la correttezza delle attività di valutazione eseguite, il Direttore Tecnico provvede alla sospensione della emissione dei rapporti sull'attività, in attesa di una efficace soluzione del caso. Qualora la gestione del caso dovesse comportare la necessità di ripetere per conferma od integrare talune attività, ovvero ancora rivalutare gli esiti delle valutazioni e delle evidenze emerse dalla verifica, allo scopo di garantire la massima imparzialità di giudizio, l'incarico relativo può essere affidato ad ispettori differenti da quelli precedentemente impiegati.

La Direzione della ISARail SpA, al fine di assicurare indipendenza e trasparenza di giudizio nella valutazione, si fa garante presso il Committente e presso gli Organismi di Accredimento che, in qualunque caso, la gestione di reclami o ricorsi riguardanti gli esiti di attività di valutazione non venga trattata da persone che abbiano avuto parte attiva nelle attività contestate o che abbiano deliberato, in tutto od in parte, sulle conclusioni contestate in merito alla conformità del sistema verificato.

La gestione dei reclami e dei ricorsi è oggetto di analisi da parte del Comitato di Vigilanza per la Salvaguardia dell'Imparzialità, a salvaguardia della correttezza ed efficacia delle azioni intraprese. Un resoconto annuale sulle segnalazioni ricevute e sui relativi esiti è altresì sottoposto a tale organo, nonché alla direzione in sede di riesame, per le opportune determinazioni.

12 CONTENZIOSI

ISARail SpA si impegna ad ottemperare agli obblighi espressi nel presente Regolamento, ad eccezione del caso in cui l'impossibilità di adempiere ai propri impegni sia dovuta a cause di forza maggiore o a circostanze ostative non prevedibili.

ISARail SpA non risponde di alcuna perdita o danno, di qualunque natura, subito da chiunque a causa di omissioni od errori qualsiasi, o in qualunque modo causati durante lo svolgimento delle ispezioni o di altri servizi ad esse legati, fatta eccezione per il caso in cui tale perdita o danno sia dovuta a negligenza o dolo da parte di ISARail SpA.

Il rapporto tra ISARail SpA ed il suo Committente è regolato dal presente regolamento e dal contratto concluso tra le parti.

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Napoli.