



REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE SERMI (SECURITY-RELATED VEHICLE REPAIR AND MAINTENANCE INFORMATION)

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Italia

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È EFFETTUATA LA VALUTAZIONE
5. TIPOLOGIE DI ISPEZIONI DELLO SCHEMA SERMI
6. ACCESSO AL PROCESSO DI ISPEZIONE SERMI
7. ESECUZIONE DELLE ISPEZIONI
8. OBBLIGHI DELL'OI/RSS E DEI SUOI DIPENDENTI
9. TRASFERIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE
10. SOSPENSIONE E REVOCA DEI CERTIFICATI
11. RECLAMI E RICORSI
12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
2	Migliorata descrizione al p.to h) del § 6.4 e al § 7.2; inserita al § 7.3.2 modalità di comunicazione all'Organizzazione cliente in caso di ispezione non programmata	2026-02-10
1	Aggiornamento modalità di gestione reclami e ricorsi; modificata codifica Regolamento	2025-11-19

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. INTRODUZIONE

L'art. 61 del Regolamento (UE) n. 2018/858 ha posto a carico dei costruttori dei veicoli la messa a disposizione delle informazioni diagnostiche di bordo del veicolo e delle informazioni sulla riparazione e la manutenzione del veicolo (RMI) agli Operatori Indipendenti (OI) e alle Società di Servizi Remoti (RSS).

A fronte di questa obbligatorietà l'Associazione SERMI, ovvero l'EU Forum on Access to Vehicle RMI (Repair and Maintenance Information), ha sviluppato uno Schema Ispettivo Proprietario: *Scheme for accreditation, approval and authorisation to Access Security - related Repair and Maintenance Information*, nel seguito per brevità indicato come "Schema SERMI".

L'accesso degli Operatori Indipendenti (OI) e delle Società di Servizi Remoti (RSS) alle informazioni relative alla riparazione e alla manutenzione legate alla sicurezza (RMI) consiste di due processi:

- un processo avente ad oggetto le modalità di gestione ed approvazione degli OI e delle RSS ed autorizzazione dei rispettivi dipendenti, per l'accesso alle informazioni diagnostiche di bordo del veicolo (c.d. OBD) ed alle Informazioni sulla Riparazione e la Manutenzione del veicolo (RMI);
- un ulteriore processo avente ad oggetto le modalità di accesso ai parametri di sicurezza di tali informazioni.

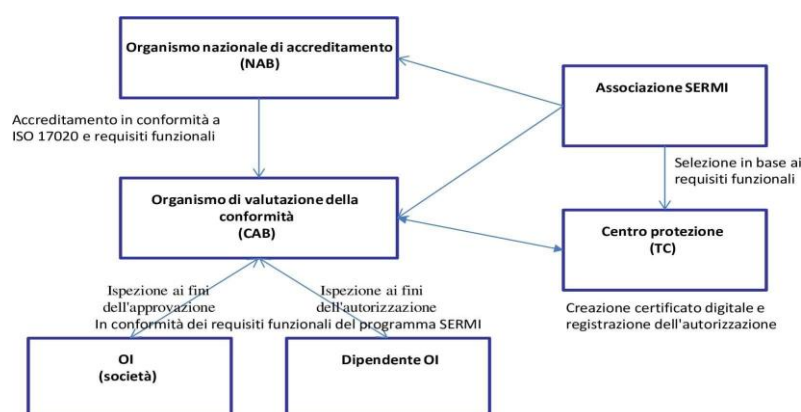
Per quanto riguarda i parametri di sicurezza indicati nel secondo processo, ricoprono un ruolo fondamentale i **Trust Center (TC)**, ovvero quei prestatori di servizi fiduciari qualificati – previsti dal Regolamento UE 910/2014 ed espressamente citati tra i riferimenti normativi dello schema SERMI, che emettono i token di sicurezza e i certificati digitali.

Le attività di Ispezione relative allo Schema SERMI hanno lo scopo di verificare nello specifico:

- la conformità ai requisiti dello Schema SERMI per il rilascio, mantenimento e rinnovo del certificato ispettivo di approvazione degli OI e delle RSS che ne facciano richiesta.
- la conformità ai requisiti dello Schema SERMI per il rilascio, mantenimento e rinnovo del certificato ispettivo digitale di autorizzazione dei dipendenti degli OI o delle RSS che ne facciano richiesta. Un dipendente sarà autorizzato da Kiwa Italia solo se anche l'OI o l'RSS (datore di lavoro) sono stati approvati.

Si riporta in figura 1 la rappresentazione grafica degli Organismi che partecipano all'accREDITAMENTO degli organismi di ispezione, all'approvazione degli OI e all'autorizzazione dei dipendenti di un OI.

Figura 1



2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento integra le disposizioni riportate nel regolamento generale *Regolamento delle attività di ispezione RG 01 ISP* e definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Italia o Kiwa) e le Organizzazioni Clienti (nel seguito indicate anche con i

termini OI-Operatori Indipendenti e RSS-Società di Servizi Remoti), nell'erogazione dei servizi di Ispezione ai sensi dello Schema SERMI e delle norme UNI EN ISO 18541-1 e UNI EN ISO 18541-2¹.

Il presente regolamento si applica ai soggetti (giuridici e fisici) indicati nei regolamenti europei e nello Schema SERMI citati al § 4 e alle attività ivi richiamate.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per tutti i termini e le relative definizioni applicabili si rimanda al Regolamento (UE) 2018/858 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 e al Regolamento Delegato (UE) 2021/1244 della Commissione del 20 maggio 2021.

4. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È EFFETTUATA LA VALUTAZIONE

I documenti di riferimento per l'Organizzazione Cliente, rispetto alle quali viene condotta l'attività di ispezione da parte di Kiwa Italia, sono: lo Schema SERMI, il Regolamento Delegato (UE) 2021/1244 della Commissione Europea, il Regolamento (UE) 2018/858 (Allegato X), le norme UNI EN ISO 18541-1 e UNI EN ISO 18541-2. Per i riferimenti datati si applica la sola edizione citata, per i riferimenti non datati si applica l'ultima edizione in corso di validità (incluso ogni emendamento).

Lo Schema SERMI specifica i requisiti per l'accreditamento, l'approvazione e l'autorizzazione all'accesso alle informazioni relative alla riparazione e alla manutenzione in materia di sicurezza (RMI).

Il Regolamento (UE) 2018/858 (Allegato X) specifica i requisiti di accesso standardizzato alle informazioni diagnostiche di bordo dei veicoli e alle informazioni sulla riparazione e la manutenzione dei veicoli, nonché le prescrizioni e le procedure riguardo all'accesso alle informazioni relative alla sicurezza dei veicoli.

Il Regolamento Delegato (UE) 2021/1244 della Commissione Europea, modifica l'Allegato X del Regolamento (UE) 2018/858, per quanto riguarda l'accesso standardizzato alle informazioni diagnostiche di bordo dei veicoli e alle informazioni sulla riparazione e la manutenzione dei veicoli, nonché le prescrizioni e le procedure riguardo all'accesso alle informazioni relative alla sicurezza dei veicoli.

Le norme UNI EN ISO 18541-1 e UNI EN ISO 18541-2 riguardano l'accesso standardizzato all'RMI automobilistico e riportano rispettivamente: informazioni generali e definizione dei casi d'uso e requisiti tecnici per i veicoli stradali.

Ove la prescrizione di norma sia espressa con il termine “dovrebbe” questo sarà da intendersi come un “deve”; pertanto, nei casi in cui tali requisiti siano disattesi, Kiwa Italia provvederà a verbalizzare una Non Conformità (per la classificazione dei rilievi e loro definizione si rimanda al *Regolamento delle attività di ispezione RG 01 ISP*).

5. TIPOLOGIA DI ISPEZIONI DELLO SCHEMA SERMI

Le Ispezioni effettuate da Kiwa Italia ai sensi dello Schema SERMI sono le seguenti:

- **Ispezione per il rilascio del Certificato di approvazione (in formato PDF)** in riferimento all'Operatore Indipendente (OI) o alla Società di servizi Remoti (RSS) (soggetti giuridici); l'ispezione ha ad oggetto una verifica documentale da svolgersi presso gli uffici di Kiwa Italia (modalità OFF-SITE) finalizzata a valutare se i requisiti per rilascio dell'approvazione (punto 6.3.4 UC CA2 e punti 6.3.5 dello Schema SERMI) siano soddisfatti.
- **Ispezione per il rilascio del Certificato di autorizzazione (in formato digitale)** in riferimento al/i dipendente/i (persona fisica) dell'OI o RSS; l'ispezione viene effettuata contestualmente all'ispezione per il rilascio del Certificato di approvazione ed è finalizzata a valutare se i requisiti per il rilascio dell'autorizzazione (punti 6.3.4 UC CA6 e punti 6.3.7 dello schema SERMI), siano soddisfatti.
- **Ispezione periodica non programmata per la conferma della validità dei Certificati di ispezione** – Ispezione da svolgersi in loco presso la sede Organizzazione Cliente (modalità ON -SITE) entro il periodo di validità del certificato di approvazione dell'OI o RSS; l'ispezione ha lo scopo di valutare se i requisiti dei punti

¹ Nella edizione in vigore.

6.3.4 UC CA 2 e CA3 e 6.3.5 e 6.3.7 dello Schema SERMI, continuano ad essere soddisfatti. Kiwa Italia durante queste attività Ispettive può chiedere l'assistenza delle autorità di vigilanza del mercato dello Stato membro in cui risiede l'Organizzazione Cliente.

- **Ispezione periodica programmata per la conferma della validità del certificato di approvazione e del certificato digitale di autorizzazione dei dipendenti** – Ispezione da svolgersi in loco presso la sede Organizzazione Cliente (modalità ON -SITE), su richiesta dell'Organizzazione Cliente, entro i 6 mesi dalla scadenza del certificato di approvazione dell'OI o della RSS. L'ispezione ha lo scopo di valutare se i requisiti dei punti 6.3.4 UC CA3, 6.3.5 e 6.3.7 dello Schema SERMI continuano ad essere soddisfatti; viene utilizzata anche per determinare il rinnovo dell'approvazione dell'OI/RSS ed autorizzazione dei dipendenti. Kiwa Italia durante queste attività ispettive può chiedere l'assistenza delle autorità di vigilanza del mercato dello Stato membro in cui risiede l'Organizzazione Cliente.
- **Ispezione per il rinnovo del Certificato di approvazione** per un OI o RSS (persona giuridica) – Ispezione avente ad oggetto una verifica documentale da svolgersi presso gli uffici di Kiwa Italia (modalità OFF -SITE), che ha lo scopo di valutare se i requisiti del punto 6.3.4 UC CA4 dello Schema SERMI, sono soddisfatti.
- **Ispezione per il rinnovo del Certificato di autorizzazione** dei dipendenti degli OI o delle RSS (persone fisiche) – Ispezione che viene effettuata contestualmente all'Ispezione per il rinnovo del Certificato di approvazione ed è finalizzata valutare se i requisiti per il rinnovo dell'autorizzazione, punti 6.3.4 UC CA9 e 6.3.7, sono soddisfatti.
- **Ispezione Supplementare:** Ispezioni aggiuntive che Kiwa Italia si riserva il diritto di effettuare per approfondire eventuali situazioni critiche riscontrate in fase di attività di verifica documentale e/o in loco. L'Ispezione supplementare può essere effettuata anche in caso ricezione di un Reclamo sporto nei confronti di un OI/RSS approvata o di un dipendente autorizzato. Le attività Ispettive supplementari vengono comunicate preventivamente al soggetto interessato. Tali eventuali Ispezioni supplementari, a carico dell'Organizzazione Cliente, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze delle ispezioni periodiche o di rinnovo. Kiwa Italia durante queste attività Ispettive può chiedere l'assistenza delle autorità di vigilanza del mercato dello Stato membro in cui risiede l'Organizzazione Cliente.

6. ACCESSO AL PROCESSO DI ISPEZIONE SERMI

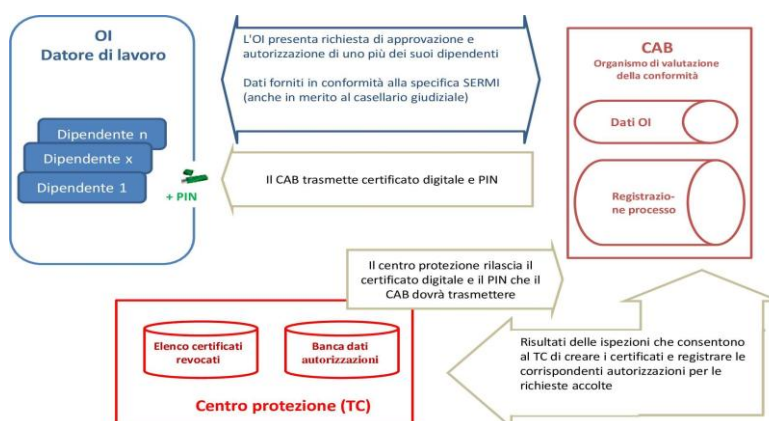
6.1 Requisiti Generali

Nella figura 2 è indicata la rappresentazione grafica del Processo Ispettivo SERMI per il rilascio dell'approvazione dell'OI/RSS e di autorizzazione dei dipendenti con rilascio del token di sicurezza e dei certificati digitali tramite un Trust Center (indicato anche come *Centro di protezione*).

I certificati digitali sono emessi da un Trust Center che è l'organismo designato da SERMI, responsabile delle attività di emissione e gestione di tali certificati, rivolti a dipendenti dell'OI o RSS. Token e certificati digitali verranno rilasciati a fronte dell'esito positivo dell'Ispezione di approvazione e autorizzazione dei dipendenti richiedenti, effettuata da Kiwa Italia.

Kiwa Italia non è responsabile per i servizi forniti da Trust Center.

Figura 2



6.2 Richiesta di ispezione ed elaborazione offerta

L'OI o RSS interessati ad attivare un iter ispettivo rispetto allo schema SERMI, possono richiedere a Kiwa Italia un'offerta direttamente alla pagina internet "servizio di Certificazione Ispettiva SERMI", compilando il modulo on-line per la raccolta delle informazioni necessarie per elaborazione dell'offerta, oppure contattando la funzione commerciale della Divisione Ispezioni di Kiwa Italia i cui riferimenti sono indicati nella pagina del sito internet del servizio di certificazione Ispettiva SERMI. In entrambi i casi la funzione commerciale di Kiwa Italia si accerterà, con l'Organizzazione richiedente, di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie per elaborazione dell'Offerta; informazioni di seguito indicate:

- informazioni societarie dell'OI/RSS
- nr° dei dipendenti per cui si richiede l'autorizzazione e loro informazioni anagrafiche
- periodo di effettuazione dell'Ispezione per il rilascio del certificato di approvazione e di autorizzazione.

Kiwa Italia sulla base delle informazioni ricevute formula l'offerta economica, relativa a tutte le ispezioni da eseguire. L'Offerta viene elaborata avendo come riferimento le regole nazionali e internazionali di riferimento dello Schema SERMI e dell'accreditamento e viene inviata all'Organizzazione richiedente.

6.3 Riesame del contratto ed avvio dell'Iter Ispettivo

Alla ricezione dell'offerta accettata, Kiwa Italia effettua un riesame complessivo delle condizioni contrattuali per verificare che i requisiti oggetto del contratto siano chiariti e che siano coerenti con le regole di accreditamento.

In fase di riesame viene anche verificata la capacità da parte di Kiwa Italia di poter effettuare le ispezioni entro le date richieste dal Cliente.

Ad esito positivo di tale riesame viene formalmente comunicata all'Organizzazione Cliente l'attivazione del contratto e quindi l'avvio dell'iter ispettivo tramite una comunicazione che il personale commerciale di Kiwa Italia invierà all'organizzazione Cliente. La comunicazione di avvio dell'iter contiene le seguenti informazioni:

- Ragione Sociale dell'OI o della RSS
- Schema di riferimento dell'Ispezione
- Tipo di ispezione e numero di piano di ispezione
- Nominativi dei Dipendenti per cui è richiesta l'autorizzazione
- Documentazione di riferimento da mandare a Kiwa Italia (rif. paragrafo 6.4.1 e 6.4.2), qualora non già inviata
- Conferma delle date richieste dal Cliente per l'effettuazione delle Ispezioni. Kiwa Italia si riserva in tale fase di indicare date alternative, in caso di impossibilità a garantire le date richieste dal Cliente. In ogni caso la pianificazione indicata potrà essere garantita solo ed esclusivamente al ricevimento di tutti i documenti necessari per l'ispezione entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data programmata per l'Ispezione.
- Nominativi del personale Kiwa Italia che effettuerà l'Ispezione.

Il personale commerciale verifica la completezza dei documenti e segnala all'Organizzazione richiedente eventuali documenti/informazioni mancanti.

L'insieme dei documenti e delle informazioni indicati nei successivi §§ 6.4.1 e 6.4.2, costituisce il "fascicolo" dell'OI o RSS e dei dipendenti, che sarà conservato da Kiwa Italia e rispetto al quale l'OI/RSS dovrà garantire l'eventuale aggiornamento in caso di modifiche.

6.4 Documenti di riferimento per l'ispezione

6.4.1 Documentazione per l'Ispezioni finalizzata al rilascio del certificato di approvazione OI/RSS

- a. Visura Camerale ordinaria da cui si evince la proprietà documentata dell'OI o RSS, il nome dell'amministratore/legale Rappresentante e le attività nel settore automobilistico (oggetto sociale e codice ATECO); per le RSS oltre alla Visura è ammessa come prova valida della effettiva attività svolta in ambito automobilistico una copia di almeno un contratto nel settore automobilistico. La Visura deve avere una data di emissione non anteriore a 6;
- b. carta di identità del Legale Rappresentante;

- c. elenco dei dipendenti da autorizzare e informazioni sui dipendenti: dati anagrafici; informazioni relative indirizzo e-mail aziendale (se unico) o nominativo (se personale) del dipendente; numero telefono del dipendente;
- d. informazioni relative alla mansione e alle relative responsabilità del dipendente;
- e. assicurazione per responsabilità civile di OI/RSS con copertura minimo di 1.000.000,00 € per i danni alle persone e di 500.000,00 € per i danni alle cose (limiti inderogabili e tassativi);
- f. dichiarazione, firmata dal Legale Rappresentante, che l'approvazione non è mai stata revocata, da parte di altro Organismo di Ispezione Accreditato, per uso improprio;
- g. dichiarazione, firmata dal Legale Rappresentante OI/RSS attestante che lo stesso esercita un'attività commerciale legittima²;
- h. certificato del Casellario Giudiziale del Legale Rappresentante e del/dei dipendente/i, richiedente l'autorizzazione con data di emissione non antecedente a 6 mesi, [da cui dovrà risultare assenza di procedimenti penali presenti o passati \(rif. clean criminal record\)](#);
- i. dichiarazione firmata dal rappresentante legale dell'OI/RSS attestante che la conformità alle prescrizioni procedurali di cui ai punti successivi del presente documento, è assicurata per tutte le operazioni relative alla sicurezza dei veicoli;
- j. copia della ricevuta di pagamento delle Ispezioni di approvazioni ed autorizzazione.

Tutte le dichiarazioni sopra citate devono essere redatte ai sensi del DPR 445/2000.

Se un OI/RSS ha più sedi, questo OI/RSS sarà considerato come un singolo soggetto giuridico. L'OI/RSS deve dichiarare a Kiwa Italia tutte le sedi in cui i dipendenti svolgono le attività SERMI. L'OI/RSS è responsabile della gestione delle sedi dichiarate.

6.4.2 Documentazione di accesso alle Ispezioni di rilascio autorizzazione ai dipendenti dell'OI/RSS

- a. dichiarazione firmata dal Legale Rappresentante che al dipendente in questione non sia stata revocata l'autorizzazione, da parte di altro Organismo di Ispezione Accreditato, per uso improprio;
- b. carta di Identità del dipendente valida o documento equivalente;
- c. documento comprovante il rapporto di lavoro (es. copia del contratto di lavoro in vigore/copia della busta paga) tra il dipendente e l'OI/RSS. In questa fase di verifica documentale è sufficiente ricevere una dichiarazione di disponibilità dei contratti di lavoro; gli originali dei documenti saranno verificati durante le ispezioni on-site);
- d. evidenze relative alla competenza dei dipendenti dell'OI, in particolare evidenza che il dipendente abbia più di due anni di esperienza come meccanico automobilistico o possieda almeno il Diploma ad indirizzo tecnologico di scuola secondaria di secondo grado (rif. CSR – Accordo 12 luglio 2018, n. 124 sugli standard minimi dei corsi di qualificazione professionale per Responsabile tecnico delle attività di Carrozzeria e Gommista).

Tutte le dichiarazioni sopra citate devono essere redatte ai sensi del DPR 445/2000.

7. ESECUZIONE DELLE ISPEZIONI

7.1 Personale di Kiwa Italia che effettua l'Ispezione

Il personale ispettivo di Kiwa Italia coinvolto nelle attività ispettive SERMI, è composto da persone qualificate, con conoscenze adeguate ai compiti da svolgere, i cui nominativi sono comunicati all'attivazione dell'iter di ispezione al fine di consentire eventuale ricsuzione motivata in caso di conflitti di interesse.

² Per attività commerciale NON legittima si intende un'attività commerciale che pubblicizza o offre operazioni di riparazione o manutenzione che incidono negativamente sulle prestazioni del veicolo dal punto di vista delle emissioni. Tali operazioni non legittime includono ad esempio operazioni per disattivare o rimuovere dispositivi antinquinamento o sistemi di controllo delle emissioni, o degradarne le prestazioni o occultarne il cattivo funzionamento; installare impianti di manipolazione o strategie di manomissione; disattivare, rimuovere o manomettere dispositivi per il monitoraggio del consumo di carburante o di energia elettrica; manomettere la centralina del motore, anche per quanto riguarda la potenza nominale del motore.

7.2 Ispezione per il rilascio del Certificato di approvazione ad OI/RSS e di autorizzazione dipendenti

Almeno 3 giorni prima della data programmata per l'ispezione, il personale Kiwa invierà all'ispettore incaricato l'elenco delle persone da autorizzare, al fine di consentire l'individuazione di eventuali soggetti rispetto ai quali l'ispettore potrebbe avere conflitti di interesse.

Alla data programmata per l'attività Ispettiva di rilascio dell'approvazione, l'ispettore individuato effettua la verifica documentale presso gli uffici di Kiwa Italia con lo scopo di verificare la conformità della documentazione ricevuta ai requisiti SERMI di riferimento (rif. paragrafo 6.4.1 e 6.4.2).

Il risultato dell'ispezione può avere come esito finale quello di "conforme" o "non conforme". Gli eventuali aspetti non conformi verbalizzati a seguito dell'ispezione vengono classificati come Non conformità (NC) come definite nel RG 01 ISP. La presenza anche di una sola Non Conformità non risolta, porterà ad un giudizio finale "non conforme".

Nel caso in cui l'esito dell'attività Ispettiva abbia evidenziato una o più Non Conformità, il personale Kiwa Italia comunica formalmente all'Organizzazione Cliente, le Non Conformità rilevate. L'Organizzazione Cliente può fornire a Kiwa Italia informazioni supplementari o evidenze volte a risolvere le Non Conformità entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento delle Non Conformità ([calcolati a partire dalla data indicata nel rapporto di ispezione](#)). Kiwa Italia valuta se modificare il risultato dell'ispezione recependo le evidenze ricevute, se considerate efficaci nella risoluzione delle Non Conformità.

In caso di Non Conformità non risolte Kiwa Italia considererà conclusa l'attività di Ispezione con esito negativo ed emetterà un certificato di ispezione con esito negativo. Kiwa Italia notificherà l'esito negativo dell'attività Ispettiva agli altri Organismi di Certificazione Accreditati dello stato in cui risiede l'Organizzazione Cliente.

Nel caso l'ispezione abbia dato esito positivo, cioè il rapporto di ispezione non contenga Non Conformità o Non Conformità non risolte, il personale Kiwa Italia, sotto la responsabilità del Resp. Tecnico di Kiwa Italia:

- prepara e invia all'Organizzazione Cliente il Certificato di approvazione con esito positivo;
- informa i dipendenti dell'Organizzazione cliente dell'esito positivo dell'ispezione finalizzata al rilascio del certificato di autorizzazione e fornisce al Trust Center, le informazioni necessarie per rilascio del certificato digitale.

Il Trust Center a seguito della richiesta registra l'autorizzazione e rilascia un token di sicurezza e un certificato digitale, contenenti le informazioni che consentono ai dipendenti autorizzati di essere identificabili in modo univoco sul sito web del costruttore del veicolo.

Il certificato di approvazione dell'OI/RSS ha una durata massima di validità di 60 mesi. Anche i Certificati digitali di autorizzazione dei dipendenti sono validi per un periodo massimo di 60 mesi e comunque non superiore al periodo di validità del certificato di approvazione degli OI/RSS per cui operano.

7.3 Ispezioni periodiche per il mantenimento della validità dell'Approvazione e delle Autorizzazioni

7.3.1 Requisiti generali

Kiwa Italia effettua un'ispezione in loco non programmata (senza preavviso) per ogni OI/RSS approvato durante il periodo di validità dell'approvazione e un'ispezione in loco sei mesi prima della scadenza del periodo di validità dell'approvazione (questa ultima su richiesta dell'Organizzazione Cliente), al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento dello schema SERMI, sia da un punto di vista documentale che operativo.

In particolare, l'ispezione in campo è volta a garantire che le informazioni fornite in sede di approvazione siano corrette e che i requisiti procedurali siano implementati e praticati nelle operazioni quotidiane come indicato dall'OI/RSS nei documenti forniti all'atto dell'approvazione.

Nel corso dell'ispezione in loco viene anche verificato se l'OI/RSS esercita effettivamente un'attività commerciale legittima come indicato al punto 6.3 del Regolamento (UE) 2018/858 e viene verificata l'autenticità dei documenti forniti (compreso il casellario giudiziale e i contratti di lavoro dei dipendenti firmati dalle parti).

Nelle ispezioni in campo, deve essere ispezionato l'indirizzo corrispondente alla sede di lavoro del dipendente da autorizzare. Il dipendente non deve essere necessariamente disponibile durante l'ispezione in loco. Tuttavia, l'OI/RSS deve essere in grado di mostrare le informazioni richieste da Kiwa Italia. Se l'OI/RSS ha dipendenti che lavorano in sedi diverse, l'ispezione in loco avrà luogo in tutte le sedi in cui l'OI/RSS ha dichiarato di effettuare attività SERMI.

7.3.2 Ispezioni non programmate

Kiwa Italia organizzerà almeno un'attività ispettiva non programmata nel corso di validità del Certificato di Approvazione.

Per la natura stessa di tale ispezione non sarà inviata in anticipo nessuna comunicazione di pianificazione all'Organizzazione Cliente.

Nella data stabilita da Kiwa Italia, il Team di Ispezione si presenterà presso la sede del cliente che dovrà consentire un accesso immediato e senza limitazioni.

Per favorire l'Organizzazione Cliente nel riconoscimento del Team di Ispezione di Kiwa Italia, quale personale incaricato per l'effettuazione dell'ispezione non programmata, il Team ispettivo presenterà all'Organizzazione Cliente una lettera di spiegazione in cui viene formalizzato anche l'incarico al Team di Ispezione per l'esecuzione delle attività, per come di seguito descritte.

A tale proposito, l'Organizzazione cliente dovrà comunicare annualmente a Kiwa Italia tutti i periodi di chiusura o inattività/indisponibilità e mantenere sempre aggiornate tali informazioni nel caso di variazioni di quanto comunicato. La mancata effettuazione di un audit non programmato per chiusura o indisponibilità dell'Organizzazione, costituisce inadempienza contrattuale e comporta il risarcimento di eventuali spese di trasferta sostenute dagli ispettori Kiwa Italia.

In caso di mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione alla effettuazione di tali attività, Kiwa Italia si riserva il diritto di sospendere o di revocare (nei casi ritenuti più gravi) i certificati rilasciati.

Al termine dell'ispezione, l'ispettore redige e firma il Rapporto e ne illustra gli esiti all'Organizzazione Cliente; il Rapporto di ispezione non viene consegnato su carta ma, prima di lasciare la sede dell'Organizzazione Cliente, trasmesso all'Organizzazione a mezzo e-mail (mettendo in copia Kiwa Italia).

I risultati di queste ispezioni sono gestiti secondo quanto descritto al § 7.2.

Nel caso l'ispezione abbia dato esito positivo, cioè il rapporto di ispezione non contenga non conformità non risolte, viene confermata la validità del Certificato di approvazione.

In caso di esito negativo dell'ispezione, il Certificato di approvazione viene revocato unitamente a tutte le autorizzazioni dei dipendenti. Kiwa Italia incaricherà il Trust Center di revocare i corrispondenti certificati digitali.

Kiwa Italia notificherà la revoca dell'approvazione agli altri Organismi di Certificazione Accreditati dello stato in cui risiede l'Organizzazione Cliente.

7.3.3 Ispezioni programmate

Kiwa Italia effettua, entro i 6 mesi dalla scadenza di validità del certificato di approvazione, un'attività ispettiva programmata in loco (presso il sito dell'Organizzazione) su richiesta dell'Organizzazione Cliente. Tale ispezione viene utilizzata anche per determinare il rinnovo dell'approvazione (OI/RSS) e l'autorizzazione dei dipendenti.

I risultati di queste ispezioni sono gestiti secondo quanto descritto al § 7.2.

Nel caso l'ispezione abbia dato esito positivo, cioè il rapporto di ispezione non contenga Non Conformità non risolte, viene confermata la validità del Certificato di approvazione.

In caso di esito negativo dell'ispezione, l'approvazione dell'Organizzazione Cliente viene revocata unitamente a tutte le autorizzazioni dei dipendenti.

Kiwa Italia incaricherà il Trust Center, di revocare i corrispondenti certificati digitali. Kiwa Italia notificherà la revoca dell'approvazione agli altri Organismi di Certificazione Accreditati dello stato in cui risiede l'Organizzazione Cliente.

7.4 Ispezioni per il Rinnovo dell'approvazione e delle autorizzazioni

Su richiesta di un OI/RSS o sei mesi prima della scadenza della validità dell'approvazione, Kiwa Italia deve eseguire un'ispezione in loco al fine di determinare il rinnovo del certificato di approvazione.

A tal fine Kiwa Italia notifica con anticipo all'Organizzazione Cliente la scadenza del certificato di approvazione, richiedendo contestualmente l'interesse dell'Organizzazione Cliente al rinnovo o meno del Certificato di approvazione.

Kiwa Italia, gestisce le fasi di emissione offerta di rinnovo, riesame contratto e programmazione secondo quanto indicato al precedente paragrafo 6.

Kiwa Italia può rifiutare la domanda di rinnovo qualora non vi siano i presupposti per la sua effettuazione (ad es. mancata effettuazione della ispezione programmata in loco sei mesi prima della scadenza dei certificati).

A fronte dell'attivazione dell'iter ispettivo di rinnovo certificato, con le modalità indicate nel paragrafo 6, l'Organizzazione Cliente deve fornire a Kiwa Italia, entro 2 mesi dalla scadenza di validità del certificato di approvazione, i documenti e informazioni indicati ai paragrafi 6.4.1 e 6.4.2.

Il risultato dell'attività e la gestione di eventuali non conformità segue quanto indicato al paragrafo 7.2 del presente Regolamento.

In caso di esito negativo dell'attività di rinnovo vale quanto indicato al § 7.2.

Ad esito positivo dell'attività di rinnovo Kiwa Italia emette un nuovo certificato di approvazione per l'OI/RSS e per i dipendenti seguendo le stesse regole indicate al § 7.2.

7.5 Modifica dei certificati di approvazione e/o di autorizzazione

In caso di richieste di modifiche di certificati di approvazione e/o autorizzazione, devono essere inviati a Kiwa Italia tutti i documenti necessari a supporto delle richieste di modifica.

La durata dell'attività di ispezione dei documenti ricevuti (e quindi il relativo costo) è correlata all'entità della modifica richiesta e potrebbe comportare la ripetizione integrale dell'iter di rilascio dell'approvazione e/o autorizzazione.

Se la richiesta di aggiornamento influisce sui dati memorizzati nel certificato digitale, Kiwa Italia informa il Trust Center per far emettere un nuovo certificato digitale di autorizzazione.

8. OBBLIGHI DELL'OI/RSS E DEI SUOI DIPENDENTI

8.1 Obblighi dell'OI / RSS

L'Organizzazione Cliente (OI/RSS) a cui è stato rilasciato il certificato o con iter di ispezione in corso, deve assolvere a tutte le prescrizioni applicabili, previste dal Regolamento Delegato (UE) 2021/1244 del 20 maggio 2021, informando tempestivamente Kiwa Italia di qualsiasi variazione delle informazioni fornite alla base della rispettiva approvazione e/o autorizzazione. Nello specifico devono comunicare a Kiwa Italia le informazioni di seguito riportate:

- modifica di informazioni di contatto;
- sedi aziendali presso le quali vengono svolte le attività correlate a SERMI;
- cessazione dell'attività;
- cessazione del rapporto di lavoro di un dipendente autorizzato entro tre (3) giorni lavorativi dalla cessazione. Kiwa Italia informa il TC al fine di consentire la revoca del certificato digitale.

L'OI/RSS deve inoltre garantire le seguenti:

- assumere un dipendente in possesso della certificazione SERMI entro 3 giorni lavorativi dalla cessazione del precedente rapporto di lavoro;
- registrare qualsiasi attività relativa alle RMI relative alla sicurezza (nel registro);
- garantire che i dipendenti autorizzati facciano uso esclusivamente della loro certificazione SERMI personale;
- garantire che i dipendenti siano formati per prestare lavori di riparazione nella manutenzione automobilistica, nella riprogrammazione e nelle mansioni di sicurezza.

L'OI/RSS deve inoltre comunicare alle autorità competenti qualsiasi reato o illecito commesso dai propri dipendenti autorizzati relativo alle RMI connesse alla sicurezza.

8.2 Obblighi dei dipendenti autorizzati

I dipendenti dell'OI o RSS, devono assolvere a tutte le prescrizioni applicabili, previste dal Regolamento Delegato (UE) 2021/1244 del 20 maggio 2021 con particolare riferimento alle seguenti:

- registrarsi al sistema RMI del costruttore del veicolo;
- accedere alle RMI connesse alla sicurezza nel rispetto di quanto previsto dalla norma EN ISO 18541;
- assicurare che tutti i registri delle RMI connesse alla sicurezza, ottenute dal produttore del veicolo, non vengano conservati oltre il periodo necessario ai fini operativi per cui sono state richieste;
- comunicare al datore di lavoro quando il certificato digitale non è più necessario;
- non condividere con terzi il token di sicurezza, il certificato digitale e il pin. Il certificato è personale;
- essere responsabili del corretto utilizzo del token e del pin personale;
- comunicare al datore di lavoro l'eventuale perdita o uso non autorizzato del certificato entro 24 ore dalla perdita o uso non autorizzato;
- comunicare alle autorità competenti se altri dipendenti stanno esercitando attività illegittime non conformi allo schema SERMI.

9. TRASFERIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

Nel caso di richiesta a Kiwa Italia di subentrare a dei certificati di ispezione rilasciati da altro organismo accreditato, devono essere trasferiti a Kiwa, tutti i dati e i documenti relativi all'iter di approvazione e autorizzazione (inclusi i risultati delle ispezioni on-site). La richiesta di trasferimento potrà essere accettata da Kiwa Italia solo a ricezione di tutti i dati e documenti citati.

Kiwa Italia può accettare solo trasferimenti di approvazioni ed autorizzazioni valide. Non possono essere trasferite neanche eventuali autorizzazioni o approvazione che si sa che verranno sospese, o sono in corso di sospensione.

Nel caso in cui l'OI/RSS e i loro dipendenti siano stati autorizzati da un Organismo di ispezione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento è scaduto, è stato sospeso o revocato, il trasferimento deve essere completato entro 6 mesi dalla scadenza/sospensione/revoca dell'accreditamento o alla scadenza dell'ispezione se precedente a tali 6 mesi. In tale circostanza Kiwa Italia deve informare il proprio Organismo di accreditamento prima del trasferimento.

Nel caso in cui l'accreditamento dell'Organismo di ispezione uscente sia stato revocato a causa di gravi motivi che mettono a rischio la validità dell'approvazione e autorizzazioni rilasciate (quali ad es. mancata competenza, frode o abuso della propria posizione), Kiwa Italia non potrà accettare il trasferimento di tali certificati di approvazioni e autorizzazioni.

In caso di richiesta di trasferimento a Kiwa Italia, la gestione dell'Offerta e riesame contratto saranno eseguite secondo quanto indicato al paragrafo 6 del presente regolamento.

Il trasferimento prevede sempre un esame della documentazione dell'OI/RSS approvato e dei dipendenti autorizzati, finalizzato ad accertare la sussistenza dei requisiti per effettuare il trasferimento e per valutare, ove identificato da questo riesame, se vi sia necessità di effettuare anche una visita presso l'OI/RSS prima del trasferimento (pre-transfer visit) per confermare la validità dei certificati (ad esempio in caso di non conformità i cui contenuti richiedono a giudizio di Kiwa Italia una visita in campo).

La pre-transfer visit non è un'ispezione, quindi non è soggetta a tutti i requisiti previsti per le ispezioni, ma è una valutazione *on-site* dell'OI/RSS e suoi dipendenti i cui contenuti e tempi dipenderanno dalle ragioni che ne hanno richiesto una sua effettuazione. La pre-transfer visit è a titolo oneroso per il cliente.

A seguito del completamento dell'iter di trasferimento come sopra descritto, la decisione di trasferire i certificati di approvazione e autorizzazione viene assunta dal Responsabile Tecnico di Kiwa Italia e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di approvazione e/o di autorizzazione dei dipendenti mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Ispezione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta di trasferimento deve essere trattata come nuova ispezione.

10. SOSPENSIONE E REVOCA DEI CERTIFICATI

Il certificato di approvazione o autorizzazione può essere sospeso o revocato per le motivazioni indicate ai precedenti paragrafi e per le seguenti:

- a. su richiesta dell'Organizzazione cliente;
- b. se ci sono non conformità e il Cliente non vuole o non è stato in grado di intraprendere misure adeguate a risolvere le non conformità;
- c. se il Cliente non ha rispettato i propri obblighi finanziari nei confronti di Kiwa;
- d. se il Cliente non consente a Kiwa Italia di effettuare le ispezioni in accordo con quanto previsto dal presente regolamento, o non collabora come richiesto;
- e. se il Cliente non rispetta ogni altro termine imposto dallo schema SERMI, dal presente regolamento e dal Contratto stipulato con Kiwa Italia;
- f. se il Cliente non si conforma ai requisiti modificati dello Schema SERMI entro la data di scadenza stabilita dai requisiti dello Schema.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Italia) il periodo di sospensione non può durare più di 6 mesi, oltre tale termine si procede alla revoca dei certificati.

Durante il periodo di sospensione, il Contratto rimane in vigore e tutti gli obblighi previsti dal Contratto rimangono validi. Sospendere o revocare i certificati non esenta il Cliente dagli obblighi finanziari nei confronti di Kiwa.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con certificato valido.

Kiwa Italia si riserva il diritto di pubblicare un elenco di tutti i suoi certificati sospesi o revocati.

Le condizioni per il ripristino del certificato sospeso (comprese le necessarie attività di ispezione), saranno stabilite da Kiwa Italia in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione. Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Italia per il ripristino del certificato sospeso entro la scadenza della sospensione, si procede con la revoca.

A partire dalla data di revoca, il Contratto applicabile viene risolto a meno che Kiwa Italia e l'Organizzazione Cliente non decidano in accordo diversamente.

In caso di sospensione o revoca Kiwa Italia chiede al Trust Center di sospendere o revocare i certificati digitali correlati.

Kiwa Italia si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione o revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

11. RECLAMI E RICORSI

11.1 Requisiti generali

Il processo di gestione dei reclami, ricorsi o contenziosi è descritto nel Regolamento generale RG 01 ISP a cui si rimanda.

Di seguito si riportano alcune regole integrative specifiche per lo schema SERMI.

Nella analisi di un reclamo o ricorso a carico di un OI/RSS o di un dipendente, Kiwa Italia si riserva di effettuare tutte le valutazioni del caso, compresa la possibilità di effettuare un'ispezione specifica (durante la quale Kiwa Italia può essere assistito anche dall'autorità di sorveglianza del mercato dello stato membro in cui è stabilito OI/RSS).

In caso di reclamo o ricorso che si rivelino fondati e che pregiudichino la validità dei certificati di approvazione e/o di autorizzazione, Kiwa Italia può stabilire di sospendere o revocare i certificati (rif. § 10).

Nel caso in cui Kiwa Italia e le parti non riescano a trovare un accordo sulla risoluzione dei reclami verrà coinvolto l'organismo di accreditamento.

11.2 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Italia.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

I reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Italia stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

11.3 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Italia (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi.

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

12. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia può recedere liberamente dal contratto con l'Organizzazione Cliente, dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso.

Il recesso da parte di Kiwa Italia comporta la revoca delle certificazioni emesse. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti compresi quelli relativi alle prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità dei certificati rilasciati, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Italia provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di ispezione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.