



# **Regolamento per la Certificazione dei Centri di Contatto**

Revisione: 01  
In vigore dal 30/07/2019

RINA  
Via Corsica 12  
16128 Genova - Italia  
tel +39 010 53851  
fax +39 010 5351000  
web site: [www.rina.org](http://www.rina.org)

---

Regolamenti tecnici

Il presente regolamento è suddiviso in 3 sezioni a seconda del servizio di certificazione richiesto:

➤ **Sezione 1:**

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200;

➤ **Sezione 2:**

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017

➤ **Sezione 3:**

Transizione della certificazione dalla UNI EN 15838 alla ISO 18295

## INDICE

### Sezione 1:

#### Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200

1	GENERALITÀ.....	4
2	NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE.....	4
3	VALUTAZIONE INIZIALE.....	4
4	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	6
5	ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE.....	6
6	GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA' .....	6

### Sezione 2:

#### Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017

1	GENERALITÀ.....	7
2	NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE.....	7
3	VALUTAZIONE INIZIALE.....	7
4	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	7
5	ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE.....	8
6	GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA' .....	8

### Sezione 3:

#### Transizione della certificazione dalla UNI EN 15838 alla ISO 18295

1	GENERALITÀ.....	9
2	RICHIESTA DI TRANSIZIONE .....	9
3	ESECUZIONE DELL' AUDIT DI TRANSIZIONE .....	9
4	EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITA' ALLE NORME ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 .....	9
5	VALIDITA' DEI CERTIFICATI IN CONFORMITA' delle norme EN 15838/UNI 11200.....	9

## SEZIONE 1

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200

## 1 GENERALITÀ

### 1.1

Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da RINA per la certificazione dei Centri di Contatto rispetto a quanto già definito nel Regolamento generale per la certificazione di Servizi.

I punti del presente Regolamento si riferiscono (e mantengono la stessa numerazione) ai punti corrispondenti del Regolamento Generale per la Certificazione dei servizi per i quali sono state apportate modifiche e/o integrazioni.

### 1.2

Le certificazioni in conformità alle norme UNI EN 15838:2010/ UNI 11200:2010 potranno essere rilasciate entro e non oltre la fine del periodo di transizione.

I certificati emessi e riemessi in conformità alle norme UNI EN 15838:2010/ UNI 11200:2010 scadranno il 31 dicembre 2019, data coincidente con la fine del periodo di transizione.

Per mantenere la certificazione, l'organizzazione che ottiene una certificazione in conformità alle norme UNI EN 15838:2010/ UNI 11200:2010 dovrà effettuare una transizione alle nuove normative ISO 18295 secondo le modalità definite nella sezione 3 del presente Regolamento entro il 31 dicembre 2019.

## 2 NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

### 2.1

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento generale per la Certificazione dei Servizi, per ottenere la certificazione da parte di RINA, l'Organizzazione deve soddisfare i requisiti:

- della norma UNI EN 15838:2010 – “Centri di contatto – Requisiti del servizio”, seguendo i criteri della UNI 11200:2010 – “Servizi di relazione con il cliente, con il consumatore, e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto – Requisiti operativi per l'applicazione della UNI EN 15838:2010”;
- e quelli aggiuntivi previsti dagli Organismi di Accreditamento (Documento ACCREDIA RT-22 rev. 00 “Prescrizioni per l'accREDITamento di Organismi operanti le certificazioni dei “Centri di contatto” in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200”).

## 3 VALUTAZIONE INIZIALE

Il Richiedente deve presentare a RINA apposita domanda per ottenere il rilascio del Certificato di Conformità del servizio, utilizzando il Questionario Informativo inviato dall'ufficio competente, ed integrandolo ove necessario.

In particolare, il Richiedente deve comunicare a RINA:

- nome ed indirizzo della sua sede;
- sede o sedi di erogazione del servizio;
- numeri di telefono;
- indicazione dell'eventuale certificazione del SGQ aziendale (norma di riferimento ed Organismo di Certificazione);
- elenco normative applicabili per il servizio erogato;
- copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente;
- elenco dei servizi erogati con riferimento eventuale (a titolo indicativo) a quelli elencati nella Norma UNI 11200 o esemplificati nel par. 12.2 del RT 22 di Accredia.
- numero postazioni attive per ciascun servizio di cui si richiede la certificazione.

## SEZIONE 1

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200

### 3.1 VERIFICA DOCUMENTALE

La verifica documentale ha lo scopo di verificare la conformità della documentazione e dei processi alla Norma di riferimento. La verifica documentale riguarda i documenti elencati nella norma UNI EN 15838:2010 e nella norma UNI 11200:2010.

La verifica documentale potrà essere tenuta presso la propria sede del RINA, oppure presso la sede dell'Organizzazione richiedente. A tal fine devono essere resi disponibili i documenti sopra menzionati con debito anticipo. L'esito dell'esame documentale sarà comunicato per iscritto al Centro di Contatto.

In caso di esito negativo dell'Esame Documentale, la verifica potrà procedere, ma gli elementi non conformi dovranno essere considerati ai fini della decisione per la certificazione.

Tutta la documentazione esaminata ed approvata dall'OdC, deve essere chiaramente identificata (eventualmente mediante apposizione di timbro/firme) e conservata per almeno 3 anni. [RT 22 Accredia par. 10.3].

### 3.2 VERIFICA SUL CAMPO

La verifica sul campo ha l'obiettivo di verificare la conformità del servizio erogato ai requisiti della Norma, attraverso l'analisi delle registrazioni presso la sede o le sedi dell'Organizzazione e delle attività sul campo.

La verifica sul campo verrà effettuata in due fasi, elencate in ordine cronologico:

- presso la sede o le sedi dell'Organizzazione, ove si conservano i documenti e le registrazioni della Qualità del servizio richieste dalla Norma.
- sopralluoghi durante lo svolgimento regolare dell'attività di servizio, da parte di ispettori del RINA, presso le postazioni presidiate e durante le attività svolte.

Per quanto riguarda le registrazioni delle misure della qualità, esse dovranno essere disponibili al momento dell'audit, relativamente ad un periodo minimale pari a tre mesi precedenti, per tutti i tipi di misura.

Qualora le registrazioni disponibili relative al servizio non siano in un numero ritenuto sufficiente, RINA si riserverà di ripetere le verifiche, a spese dell'Organizzazione, attendendo il raggiungimento di un numero sufficiente di evidenze.

Nel caso in cui le Osservazioni siano in numero significativo, il Team di Audit può chiedere all'Organizzazione l'effettuazione di una verifica supplementare, oppure di fornire l'evidenza della risoluzione delle osservazioni stesse.

La verifica ispettiva deve essere eseguita sulla base dei requisiti riportati nella norma UNI EN 15838:2010 e nella norma UNI 11200:2010. L'esito della verifica ispettiva deve essere comunicato per iscritto al Centro di contatto. [RT 22 Accredia par. 10.4]

Qualora, durante gli accertamenti di cui sopra, vengano ravvisate Non Conformità attinenti al Sistema di Gestione per la Qualità del centro di Contatto, se certificato ISO 9001, queste vengono portate a conoscenza, da parte dello stesso centro di Contatto, dell'Organismo che ha rilasciato la certificazione ISO 9001. [RT 22 Accredia par. 4.5]

Il RINA, a conclusione positiva dell'iter di Certificazione, invierà i dati del centro di Contatto ad Accredia, per la pubblicazione delle informazioni sul sito web [www.accredia.it](http://www.accredia.it). [RT 22 Accredia par. 4.6]

## SEZIONE 1

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200

#### 4 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Per mantenere la certificazione, l'organizzazione certificata in conformità alle norme UNI EN 15838:2010/ UNI 11200:2010 dovrà effettuare una transizione alle nuove normative ISO 18295 secondo le modalità definite nella sezione 3 del presente Regolamento entro il 31 dicembre 2019.

#### 5 ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE

Tutti i requisiti riportati nella "Lista delle verifiche e controlli" riportata nell'appendice A della UNI 11200 devono essere soddisfatti per il rilascio/mantenimento della certificazione.

L'OdC può rilasciare durante la verifica:

- Non Conformità Maggiore (Rilievo di Tipo A): non soddisfacimento di un requisito della lista dei controlli.
- Non Conformità Minore (Rilievo di Tipo B): non soddisfacimento parziale di un requisito della lista dei controlli. Le misure necessarie al soddisfacimento completo dei requisiti devono essere facilmente realizzabili entro i successivi 12 mesi. Se un rilievo di tipo B non viene chiuso entro un anno dalla sua emissione, diventa automaticamente un rilievo di tipo A, salvo diversa decisione dell'Organo dell'OdC che svolge il ruolo di Funzione tecnica di delibera delle certificazioni.
- Osservazione (Rilievo di Tipo C): possibili aspetti di miglioramento.

#### 6 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'

In caso di esito positivo delle valutazioni di cui sopra, RINA iscrive il servizio nell'apposito Registro dei servizi/prodotti certificati e invia al Centro di contatto un originale del Certificato di conformità, in cui sono indicati tra l'altro, oltre ai riferimenti del RINA:

- la norma UNI EN 15838;
- una dicitura che rimandi ai criteri definiti dalla UNI 11200;
- il documento ACCREDIA RT-22;
- i servizi certificati;
- il/i Centro di contatto a cui il certificato fa riferimento, comprese le sedi secondarie.
- le Condizioni di validità (date di prima emissione, emissione corrente...);
- il Logo ACCREDIA.

I certificati rilasciati in conformità alle normative UNI EN 15838:2010/ UNI 11200:2010 scadranno il 31 dicembre 2019, data coincidente con la fine del periodo di transizione.

## SEZIONE 2

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017

## 1 GENERALITÀ

Nel presente Regolamento sono definite le procedure supplementari e/o sostitutive, applicate da RINA per la certificazione dei Centri di Contatto rispetto a quanto già definito nel Regolamento generale per la certificazione di Servizi.

I punti del presente Regolamento si riferiscono (e mantengono la stessa numerazione) ai punti corrispondenti del Regolamento Generale per la Certificazione dei servizi per i quali sono state apportate modifiche e/o integrazioni.

## 2 NORMA DI RIFERIMENTO/ REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento generale per la Certificazione dei Servizi, per ottenere la certificazione da parte di RINA, l'Organizzazione deve soddisfare, inizialmente e nel tempo, i requisiti delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'Annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

## 3 VALUTAZIONE INIZIALE

Il Richiedente deve presentare a RINA apposita domanda per ottenere il rilascio del Certificato di Conformità del servizio, utilizzando il Questionario Informativo inviato dall'ufficio competente, ed integrandolo ove necessario.

### 3.1 VERIFICA DOCUMENTALE

Per procedere all'iter di certificazione, il centro di contatto deve rendere disponibili a RINA i documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, necessari per effettuare l'esame documentale.

L'esito dell'esame documentale verrà comunicato per iscritto al Centro di contatto.

La verifica documentale può essere svolta direttamente presso il Centro di Contatto.

In caso di esito negativo la verifica può procedere, ma gli elementi non conformi dovranno essere considerati ai fini della decisione per la certificazione.

Tutta la documentazione esaminata ed approvata da RINA deve essere chiaramente identificata (eventualmente mediante apposizione di timbro/ firme) e conservata per almeno 3 anni.

### 3.2 VERIFICA SUL CAMPO

La verifica ispettiva presso il centro di contatto verrà eseguita sulla base dei requisiti riportati nelle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'Annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

L'esito della verifica ispettiva verrà comunicato per iscritto al Centro di contatto.

## 4 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Ad integrazione di quanto riportato nel Regolamento Generale per la Certificazione di Servizi, si definiscono i seguenti requisiti.

La certificazione ha validità triennale dal momento della conclusione della verifica ispettiva di Certificazione presso l'azienda.

Le verifiche periodiche vengono condotte con periodicità annuale, con le stesse modalità della verifica di certificazione.

## SEZIONE 2

Certificazione dei Centri di Contatto in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017

Nel caso in cui l'Organizzazione intenda estendere la certificazione ad altri servizi previsti dalla norma, RINA, in base alle condizioni per l'estensione della verifica, proporrà all'Organizzazione una variazione ai termini contrattuali dell'attività.

## 5 ESECUZIONE DELLA VALUTAZIONE

RINA può rilasciare durante la verifica:

- Non Conformità Maggiore (Rilievo di Tipo A): non soddisfacimento di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017;
- Non Conformità Minore (Rilievo di Tipo B): non soddisfacimento parziale di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017. Le misure necessarie al soddisfacimento completo dei requisiti devono essere facilmente realizzabili entro i successivi 12 mesi.
- Osservazione (Rilievo di Tipo C): aspetti passibili di miglioramento

## 6 GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITA'

In caso di esito positivo delle valutazioni di cui sopra, RINA iscrive il servizio nell'apposito Registro dei servizi/prodotti certificati e invia al Centro di contatto un originale del Certificato di conformità, in cui sono indicati tra l'altro, oltre ai riferimenti del RINA:

- le norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017;
- i servizi certificati;
- il/i Centro di contatto a cui il certificato fa riferimento, comprese le sedi secondarie.
- le Condizioni di validità (date di prima emissione, emissione corrente...);
- il Logo ACCREDIA.



## SEZIONE 3

Transizione della certificazione dalla UNI EN 15838 alla ISO 18295

## 1 GENERALITÀ

La presente sezione si applica quando un'Organizzazione in possesso di una certificazione rilasciata per conformità alla EN 15838/UNI 11200, richiede il passaggio alle normative ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (se applicabile), di seguito definita "transizione".

Per ottenere la certificazione da parte di RINA alle normative ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (se applicabile), l'Organizzazione deve soddisfare, inizialmente e nel tempo, i requisiti delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (se applicabile), incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017.

## 2 RICHIESTA DI TRANSIZIONE

Durante il periodo di transizione l'Organizzazione già certificata EN 15838/UNI 11200 può scegliere di effettuare il passaggio alla nuova norma:

1. in concomitanza di un audit di sorveglianza (con un possibile incremento dei tempi di audit);
2. in concomitanza di un audit di ricertificazione;
3. tra due audit programmati

La richiesta di effettuazione della transizione deve essere inoltrata a RINA da un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente.

## 3 ESECUZIONE DELL'AUDIT DI TRANSIZIONE

L'audit di transizione è composto da:

- un esame dei documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (se applicabile)
- un audit on-site per la verifica dell'applicazione dei requisiti di conformità alle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (se applicabile).

Per le modalità di esecuzione dell'audit si veda quanto stabilito dal Regolamento generale per la certificazione di Servizi.

La periodicità e l'estensione dei successivi audit per il mantenimento della certificazione rimangono invariati e seguono quanto previsto dal programma triennale di audit.

## 4 EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ' ALLE NORME ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017

A completamento, con esito favorevole, dell'audit di transizione e previa convalida da parte di RINA, è rilasciato un Certificato di Conformità norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 la cui validità sarà calcolata in base alla precedente data di decisione per la certificazione/ricertificazione.

## 5 VALIDITA' DEI CERTIFICATI IN CONFORMITÀ' delle norme EN 15838/UNI 11200

Per i certificati attivi emessi ai sensi delle normative EN 15838/UNI 11200 il termine ultimo per l'adeguamento alle normative ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 è fissato al 31-12-2019.

Non sono previsti limiti per il rilascio di certificati ai sensi delle norme EN 15838/UNI 11200 fino a tale data, ancorché tutti i certificati ancora emessi in base alle suddette norme perderanno validità a decorrere dal 1-01-2020.

L'Organizzazione che, dopo la data di scadenza del certificato, intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter previsto per la certificazione iniziale.

Pubblicazione: RC/C 134  
Edizione Italiana

RINA  
Via Corsica 12  
16128 Genova - Italia

tel +39 010 53851  
fax +39 010 5351000  
web site : [www.rina.org](http://www.rina.org)

---

Regolamenti tecnici