



## REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

### DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

CERTIQUALITY S.r.l. è un Istituto di Certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalle Norme delle Serie e UNI CEI EN ISO/IEC 17000 ed in particolare dalla norma ISO 17021-1 e che, quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle Organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di Certificazione di conformità dei propri Sistemi di Gestione alle prescrizioni delle Norme di riferimento.

CERTIQUALITY S.r.l. non effettua, né direttamente né attraverso rapporti di agenzia con sub-contrattori, alcun servizio di consulenza per supportare le Organizzazioni a mettere a punto un Sistema di Gestione o a redigere la relativa documentazione.

Lo stato giuridico dell'Istituto è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività dell'Istituto è fornito dall'applicazione delle tariffe per la Certificazione.

### 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti tra CERTIQUALITY S.r.l. - nel testo denominato Istituto - e le Organizzazioni che intendono ottenere e far registrare la Certificazione del proprio Sistema di Gestione. Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

Il Certificato CERTIQUALITY è il documento con il quale l'Istituto attesta che l'Organizzazione richiedente opera con un Sistema di Gestione conforme ad una Norma di riferimento.

### 3. DEFINIZIONI

Valgono in generale le definizioni riportate nelle Norme UNI EN ISO e UNI CEI EN ISO/IEC ed i seguenti termini usati nel testo.

#### 3.1 Organizzazione

Termine usato per indicare il Soggetto che ha presentato domanda di Certificazione.

#### 3.2 Unità operativa

Sede aziendale nella quale si esercitano le attività alle quali si applica il Sistema di Gestione oggetto della Certificazione.

#### 3.3 Sito

L'intera area in cui sono svolte le attività sotto il controllo di una Organizzazione, nonché qualsiasi cantiere o magazzino contiguo o collegato di materie prime, sottoprodotti, prodotti intermedi, prodotti finali e materiali di rifiuto, e qualsiasi infrastruttura e qualsiasi impianto, fissi o meno, utilizzati nell'esercizio di queste attività.

#### 3.4 Gruppo di Valutazione del Sistema di Gestione (GVI)

Personale incaricato dall'Istituto per eseguire la valutazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

#### 3.5 Certificazione del Sistema di Gestione

Il termine comprende la gestione separata o integrata dei Sistemi quali ad esempio: Qualità, Ambiente, Sicurezza, Sicurezza Alimentare, Energia, convalida EMAS.

#### 3.6

Verifica, Valutazione e Audit sono utilizzati nel testo come sinonimi

### 4. CONDIZIONI GENERALI

4.1 Possono accedere alla Certificazione tutte le Organizzazioni che ne facciano richiesta.

4.2 Perché venga attivato l'iter di certificazione da parte dell'Istituto, l'Organizzazione richiedente deve:

- disporre di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti applicabili della normativa di riferimento e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite;
- descrivere tale Sistema in appositi documenti;

- accettare le regole fissate dal presente Regolamento e le condizioni comunicate dall'Istituto.

4.3 L'accettazione della domanda, il rilascio della Certificazione e il suo mantenimento comportano il pagamento degli importi previsti; il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita comporta la sospensione o la revoca del Certificato secondo quanto previsto agli artt. 8 e 9.

4.4 L'Organizzazione si impegna a mantenere conformi i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali direttive, leggi, regolamenti) applicabili. L'Istituto ha la responsabilità di verificare sulla base di un campionamento, congruente con i tempi di audit, che l'Organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al Sistema di Gestione oggetto di certificazione.

4.5 Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- modifiche delle normative di riferimento da parte di Enti Normatori o di Accreditamento;
- modifiche delle condizioni di rilascio della Certificazione da parte di Certiquality.

L'Istituto ne dà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate e/o in iter di Certificazione definendo la data a partire dalla quale entreranno in vigore le modifiche e definirà un periodo di tempo ragionevole affinché le Organizzazioni si adeguino alle nuove prescrizioni.

Le Organizzazioni che non intendano adeguare il proprio Sistema di Gestione alle modifiche possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione all'Istituto secondo le modalità indicate all'art. 10 del presente Regolamento.

L'Istituto, nel caso di variazioni delle Norme di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del Sistema di Gestione dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni.

Le spese per eventuali audit sono a carico dell'Organizzazione certificata.

4.6 L'Istituto gestisce un elenco delle Organizzazioni certificate disponibile sul sito Internet: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it). L'Istituto rende pubblici i dati anche in caso di sospensione, revoca e rinuncia alla certificazione laddove richiesto.

Analoghe informazioni sono trasmesse agli Organismi con i quali Certiquality ha definito accordi di riconoscimento. L'Organizzazione potrà inoltre essere inserita nella banca dati degli Enti di Accreditamento. Gli enti di accreditamento possono rendere disponibili le informazioni presenti sul proprio sito anche ad Enti firmatari di accordi (ad es. Camere di Commercio).

## 5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

Prima di avviare l'iter di Certificazione l'Organizzazione può richiedere una visita preliminare con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione in relazione ai requisiti della Norma di riferimento. Tale visita è documentata ma non viene considerata ai fini dell'audit di Certificazione.

5.1 Richiesta di Offerta / Domanda di Certificazione e accettazione offerta

L'Organizzazione che intenda essere certificata deve richiedere un'offerta presentando la domanda corredata dalla documentazione richiesta.

L'Istituto procede all'esame formale della documentazione presentata al fine di verificare la completezza e l'adeguatezza delle informazioni generali e provvede a predisporre ed inviare l'offerta.

Con la sottoscrizione e l'accettazione dell'offerta si perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti. L'Organizzazione si obbliga inoltre a rispettare ed accettare quanto previsto nel presente Regolamento, e successive modifiche, che costituisce parte integrante dell'offerta e di cui l'Organizzazione dichiara di conoscere il contenuto.

I Regolamenti di Certiquality sono disponibili sul sito Internet: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it).

Per la Certificazione di Organizzazioni estere, valgono tutte le condizioni che regolano la concessione alle Organizzazioni nazionali, salvo disposizioni particolari nel rispetto degli accordi presi dall'Istituto in campo internazionale.

In caso di gare d'appalto è possibile che, in funzione di quanto prescritto dalle regole contenute nei bandi di gara, venga seguito un iter o venga utilizzata della documentazione diversa da quanto descritto nel presente Regolamento.

Non si possono iniziare le attività di certificazione se il contratto non è prima firmato per accettazione dal Cliente.

5.2 Rilascio della Certificazione

5.2.1 A seguito dell'accettazione dell'offerta, l'Istituto concorda con l'Organizzazione il periodo di effettuazione dell'audit. L'accettazione del contratto non presuppone né direttamente né indirettamente l'obbligo di certificazione.

L'Istituto nomina il Gruppo di Valutazione e lo comunica all'Organizzazione. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità dei Valutatori, l'Organizzazione può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Valutatori indicandone le motivazioni.

Un membro del Gruppo agisce come Coordinatore del Gruppo di Valutazione. Nel caso di Organizzazioni di piccole o medie dimensioni il Gruppo di Valutazione può anche essere costituito da una sola persona.

L'audit di certificazione viene condotto in due fasi:

- stage 1 finalizzato alla valutazione della documentazione e del grado di preparazione dell'Organizzazione per l'effettuazione dello stage 2.

Al termine dello stage 1 il GVI definisce le date per l'effettuazione dello stage 2.

Il Gruppo di Valutazione inizia le attività di valutazione in entrambi gli stage effettuando una riunione di apertura con la Direzione della Organizzazione in cui viene illustrato il piano della verifica.

Tra stage 1 e stage 2 non può passare più di 1 anno, in caso contrario deve essere effettuato un nuovo stage 1. Per specifici schemi possono essere previsti tempi diversi.

Per aziende di dimensioni particolarmente ridotte lo stage 1 può non essere effettuato presso la sede dell'Organizzazione e consiste in un valutazione presso l'Istituto di documenti e registrazioni dell'Organizzazione.

Tra l'audit di stage 1 e quello di stage 2 deve passare un tempo congruente con il superamento delle carenze riscontrate durante lo stage 1 e in particolare: nel caso di Sistemi di Gestione Ambientale e di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza tra la fine dello stage 1 e l'inizio dello stage 2 devono intercorrere almeno 5 giorni lavorativi. Nel caso di certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale per Organizzazioni con meno di 10 addetti e di impatto ambientale "basso" o "limitato" è possibile eseguire gli stage 1 e 2 in giornate consecutive.

Al termine dello stage 1 il GVI comunica all'Organizzazione eventuali carenze che potrebbero portare ad un rinvio dello stage 2.

- stage 2 finalizzato a valutare l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione dell'Organizzazione.

5.2.2. Condizione necessaria per l'effettuazione dell'audit è la piena operatività del Sistema di Gestione rispetto ai requisiti della norma di riferimento ed in particolare che l'Organizzazione abbia effettuato un intero ciclo di audit interni ed almeno un riesame da parte della Direzione.

L'Organizzazione deve assicurare che:

- a) tutti i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è stata richiesta la Certificazione e tutte le registrazioni relative all'applicazione del Sistema di Gestione siano disponibili per i Valutatori;
- b) i Valutatori siano assistiti durante la verifica
- c) in funzione delle necessità dell'audit, sia consentito l'accesso al Sistema Informativo.

5.2.3 La valutazione di stage 2 ha lo scopo di effettuare una verifica del rispetto dei requisiti della norma di riferimento e di tutti i processi ed attività rientranti nell'oggetto della certificazione.

5.2.4 Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione si riunisce per riesaminare le risultanze ed elaborare i dati raccolti.

In sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'Organizzazione, il Gruppo di Valutazione illustra i rilievi in merito alla rispondenza del Sistema di Gestione rispetto alla norma di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati.

L'Organizzazione in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di Valutazione e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

Il rapporto predisposto dal Coordinatore e consegnato all'Organizzazione riporta i risultati dell'audit.

5.2.5 Qualora vengano rilevate non conformità, l'Organizzazione dovrà presentare all'Istituto un programma d'attuazione delle necessarie azioni correttive per soddisfare i requisiti richiesti per il rilascio della Certificazione.

Inoltre, l'Organizzazione dovrà dimostrare che le azioni correttive siano state tutte attuate e verificate dalla stessa o che ci sia un suo preciso e credibile impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito. L'Istituto può richiedere l'invio di documentazione a supporto della gestione delle azioni correttive.

Quando non vi è evidenza del raggiungimento della piena conformità o quando i tempi di implementazione delle azioni correttive risultano particolarmente lunghi (ad esempio in caso di attesa per l'ottenimento di autorizzazioni o di modifiche strutturali), l'Istituto può procedere ad un ulteriore audit supplemento di valutazione parziale o totale.

In caso di non conformità classificate maggiori l'attuazione delle Azioni Correttive deve essere completata dall'organizzazione e verificata da Certiquality entro 6 mesi dall'ultimo giorno dello stage 2 altrimenti deve essere effettuato un nuovo stage 2.

L'efficacia del piano di azioni correttive messo in atto dall'Organizzazione verrà valutata dall'Istituto in occasione della verifica successiva.

5.2.6 La documentazione relativa alle fasi di valutazione del Sistema di Gestione viene sottoposta alla delibera della Commissione Tecnica dell'Istituto per il rilascio della Certificazione. A seguito di delibera positiva l'Istituto invia il Certificato all'Organizzazione. In base all'esito della verifica la Commissione Tecnica può richiedere un audit addizionale,

che si aggiunge a quello annuale, finalizzato a verificare con tempestività le criticità rilevate.

5.2.7 Procedure speciali per cooperazioni internazionali con altri Enti possono di volta in volta essere ammesse, purché non in contrasto con il presente Regolamento.

5.2.8 In caso di Organizzazioni multisito, l'Organizzazione è tenuta a segnalare all'Istituto, periodicamente, ed in particolare al valutatore prima di ogni audit, l'elenco delle unità operative (cantieri, filiali, ecc.) in essere specificando per ciascuno il tipo di attività svolta.

Il rilascio della Certificazione da parte dell'Istituto implica l'impegno da parte dell'Organizzazione di adottare il Sistema di Gestione in tutte le unità operative attinenti alla tipologia di opere per le quali è certificata. Ai fini del rilascio della Certificazione l'Istituto si riserva di estendere gli audit a tutte o parte delle unità operative dell'Organizzazione connesse alla tipologia di opere da certificare.

5.2.9 A seguito del rilascio della Certificazione e del pagamento di tutti gli importi dovuti dall'Organizzazione, l'Istituto emette il certificato, trasmette tutte le informazioni relative allo stato del certificato agli Organismi di accreditamento nazionali ed internazionali e a quelli con i quali ha accordi di cooperazione o mutuo riconoscimento e a tutti i soggetti che ne facciano richiesta e ne pubblica inoltre la notizia attraverso il proprio sito Internet.

I certificati riportano 4 date: data di prima emissione, data della delibera da parte della Commissione Tecnica, data di scadenza triennale e infine data di emissione corrente che può coincidere con la data di delibera oppure essere successiva in caso di ristampa o modifiche editoriali al certificato che non comportino attività di delibera.

5.3 Sorveglianza dell'Organizzazione in possesso di Certificazione

Le delibere delle Commissioni Tecniche sono tempestivamente comunicate all'Organizzazione da parte dell'Istituto. Il mese indicato nella comunicazione è il termine ultimo per l'effettuazione dell'audit di sorveglianza e deve essere rispettato dalle Organizzazioni certificate. Le visite di sorveglianza hanno cadenza annuale salvo diversa prescrizione specifica della norma di riferimento. La prima sorveglianza del primo triennio di certificazione deve essere effettuata tassativamente entro un anno dalla data di delibera della certificazione. Per la prima sorveglianza non è possibile concedere posticipi. Le verifiche successive vengono effettuate entro 12 mesi dalla precedente.

In casi eccezionali, allo scopo di soddisfare alcune giustificate esigenze aziendali (far coincidere l'audit di sorveglianza con altre verifiche di estensione e/o rinnovo di Certificazione, o con verifiche relative allo stesso Gruppo, per comprovati motivi organizzativi o logistici, ecc.), è possibile posticipare la data di effettuazione dell'audit fino ad un massimo di 4 mesi purché entro l'anno solare di riferimento (salvo diverse prescrizioni per schemi specifici) inviando una richiesta scritta e motivata all'Istituto. L'Istituto si riserva di valutare l'accettabilità della richiesta.

I mesi di posticipo concessi verranno poi recuperati in occasione dell'audit successivo in modo da non ridurre la prevista periodicità di audit.

Nel corso del triennio è prevista una sola possibilità di richiesta di posticipo dell'audit.

In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni l'Istituto avvierà l'iter di sospensione ed eventuale successiva revoca della certificazione.

In caso di irregolarità (ossia, a titolo esemplificativo: ritardi, pagamenti parziali, mancati pagamenti) dell'Organizzazione nei pagamenti dovuti all'Istituto in ragione delle attività svolte da quest'ultimo ai sensi del presente Regolamento, l'Istituto si riserva la facoltà di sospendere ogni attività di sua competenza, restando inteso che le suddette attività saranno riprese solo a seguito del saldo di ogni importo dovuto dall'Organizzazione.

L'Istituto attua un controllo del Sistema di Gestione certificato al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti.

Il Coordinatore contatta l'Organizzazione per definire la data e il piano di audit.

Le verifiche di sorveglianza sono effettuate in una unica fase.

Durante le visite di sorveglianza, i Valutatori dell'Istituto devono essere messi in grado di verificare che non siano variate le condizioni che hanno determinato il rilascio della Certificazione ed in particolare che non siano variate le condizioni che impattano sulla capacità del Sistema di Gestione di raggiungere i propri obiettivi, operando in conformità alla norma di riferimento.

5.4 Possono venire effettuate visite di sorveglianza straordinarie non programmate, con avviso minimo di due giorni lavorativi e anche senza preavviso, quando l'Istituto lo ritenga opportuno. Ad esempio: per verificare la corretta gestione dei reclami pervenuti all'Istituto; per verificare gli impatti derivanti da modifiche organizzative; per richieste degli enti di controllo (in questo caso gli Enti stessi possono essere presenti all'audit); a seguito di segnalazione di incidenti o di gravi provvedimenti nei confronti dell'Organizzazione.

In questi casi l'Organizzazione non può chiedere la sostituzione dei Valutatori incaricati dall'Istituto.

Sia nel caso di rifiuto ad accogliere i Valutatori, sia nel caso di riscontro di "non conformità", il costo dell'audit non programmato viene addebitato all'Organizzazione.

Nulla viene addebitato nel caso che l'audit non programmato non metta in evidenza alcuna "non conformità".

## **6. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE**

### **6.1 Rinnovo**

La Certificazione rilasciata da CERTIQUALITY è subordinata a sorveglianza periodica almeno annuale e al riesame completo del Sistema di Gestione con periodicità triennale; il certificato rilasciato riporta la data di scadenza triennale.

Ogni 3 anni l'Istituto effettua un audit di rinnovo che consiste in:

- un riesame della documentazione;
- una visita approfondita nel corso della quale vengono valutati il rispetto di tutti i punti della norma di riferimento e tutti i processi ed attività rientranti nell'oggetto della certificazione al fine di consentirne il mantenimento;
- una valutazione complessiva delle prestazioni del sistema di gestione nel triennio.

Le verifiche di rinnovo sono normalmente effettuate in una unica fase, in caso di modifiche significative dell'Organizzazione o del suo sistema di gestione l'Istituto si riserva la facoltà di effettuare il rinnovo in due stage.

L'audit di rinnovo deve essere effettuato almeno 3 mesi prima della data di scadenza riportata sul certificato in modo da consentire il completamento dell'iter di rinnovo (azioni correttive e delibera della Commissione Tecnica) entro la data di scadenza del certificato.

Dopo la scadenza il certificato non è più valido. La certificazione può essere ripristinata anche successivamente alla scadenza e comunque non oltre 12 mesi, in conformità alle disposizioni di accreditamento applicabili; in questi casi eccezionali, il certificato deve dare evidenza del periodo in cui non era valido.

In occasione dell'audit di rinnovo viene cambiato il GVI per assicurare maggiore indipendenza ed efficacia dell'attività di audit. Il mantenimento della Certificazione è subordinato inoltre alla applicazione di quanto indicato all'art. 12 del presente Regolamento

### **6.2 Trasferimento**

Nel caso di richiesta di trasferimento della certificazione del Sistema di Gestione da parte di un'Organizzazione che dispone di un certificato valido emesso da un altro Organismo di Certificazione accreditato in

ambito IAF (International Accreditation Forum), l'iter previsto è il seguente:

- L'accettazione di un'offerta di trasferimento;
- un Riesame Pre-trasferimento dove vengono verificati: le motivazioni della richiesta di trasferimento, i rapporti di Audit rilasciati dall'Organismo di Certificazione precedente nell'ultimo triennio per verificare il livello di affidabilità del sistema attuato, i reclami, la situazione dell'Organizzazione in relazione ad aspetti di conformità legislativa (autorizzazioni, eventuali contenziosi etc.), la documentazione del sistema di gestione, la conferma del campo di applicazione della certificazione, la validità e lo stato del precedente certificato;
- se il trasferimento viene richiesto in concomitanza alla scadenza di un audit di sorveglianza o rinnovo viene condotto un Audit di Trasferimento svolto presso l'Organizzazione. In altri casi Certiquality valuta l'opportunità di effettuare un trasferimento sulla base del riesame documentale o in alternativa la necessità di effettuare un audit in campo.

Al termine dell'audit la documentazione viene sottoposta alla Commissione Tecnica. A seguito dell'esito positivo della delibera il certificato potrà riportare come data di prima emissione quella indicata dal precedente Organismo di Certificazione.

E' possibile trasferire solo certificati emessi da Organismi di Certificazione il cui stato di accreditamento non sia sospeso, revocato o scaduto. In tali casi potrebbero applicarsi ulteriori requisiti previsti dagli Enti di Accreditamento come la conduzione di un audit di durata minima prestabilita.

Se la richiesta proviene da un'Organizzazione con certificazione rilasciata da un Organismo di Certificazione non accreditato (in generale o nel settore merceologico del certificato in oggetto) in ambito IAF (International Accreditation Forum), viene condotto un audit di nuova certificazione.

## **7. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**

**7.1** A seguito del conseguimento della Certificazione l'Organizzazione può darne pubblicità nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della Certificazione ottenuta secondo quanto stabilito dal REG 02 "Regolamento per l'uso dei certificati e dei marchi".

L'Istituto, accertato l'uso scorretto della Certificazione, prenderà le misure atte ad impedirne la prosecuzione e a salvaguardare i propri interessi.

**7.2** La Certificazione è rilasciata all'Organizzazione a fronte della Norma e limitatamente alle attività certificate e alle

unità operative menzionate nel Certificato e non è trasferibile ad altre unità.

L'Organizzazione che desideri ampliare il campo di applicazione deve farne richiesta all'Istituto che provvede a istruire una opportuna pratica di estensione.

Modifiche anagrafiche od organizzative, cambi di proprietà, variazioni dell'assetto societario o lievi cambiamenti della descrizione e degli aspetti editoriali dell'oggetto della Certificazione devono essere comunicati all'Istituto e possono consentire il mantenimento della Certificazione, con eventuale nuova emissione del Certificato. In funzione dell'entità delle modifiche, l'Istituto si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'Organizzazione, al fine di verificare che le modifiche non alterino la conformità del Sistema di Gestione.

7.3 L'Organizzazione in possesso di Certificazione si impegna a:

- mantenere la propria struttura conforme ai requisiti della norma di riferimento;
- accettare, a proprie spese, le visite di valutazione che si rendessero necessarie per mantenere valida la Certificazione rilasciata;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'Istituto e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- consentire l'accesso ai propri locali e al proprio sistema informativo ai Valutatori dell'Istituto, agli eventuali Osservatori ed Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante gli audit; nel caso di rifiuto dell'Organizzazione di ricevere gli Osservatori dell'Istituto o di Enti di controllo e accreditamento in accompagnamento ai Valutatori Certiquality, l'Istituto può disporre la mancata concessione, la sospensione o la revoca della Certificazione; Accredia può inoltre effettuare delle "control visit" presso l'Organizzazione con la presenza del GVI di Certiquality: in questo caso gli Ispettori Accredia possono effettuare domande dirette all'Organizzazione certificata;
- attuare le azioni correttive al proprio Sistema di Gestione a seguito degli scostamenti rilevati;
- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti e delle relative azioni correttive e preventive intraprese e metterle a disposizione dell'Istituto e dei suoi Valutatori in occasione delle visite di sorveglianza;
- cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso dei documenti di Certificazione (e, se applicabile, di simboli o loghi CERTIQUALITY) appena dopo la scadenza, la sospensione, la revoca, la rinuncia e il conseguente ritiro della Certificazione; in caso di riduzione del campo

di applicazione della certificazione rettificare di conseguenza tutti i documenti pertinenti.

7.4 Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso

L'Organizzazione in possesso di Certificazione si impegna a:

- informare entro 5 giorni dall'evento l'Istituto a mezzo e-mail lettera raccomandata A.R. o PEC di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla certificazione
- comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi o mortali o di danni ambientali.
- mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra l'Istituto si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione, riduzione, e/o revoca della certificazione rilasciata, in base agli impatti sul Sistema di gestione dell'Organizzazione.

7.5 In caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento, le Organizzazioni s'impegnano a conoscere ed applicare tutte le disposizioni previste dai Regolamenti Tecnici Accredia, reperibili sul sito Internet: [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

7.6 Le Organizzazioni che hanno ottenuto da Certiquality la Convalida della Dichiarazione Ambientale o degli Aggiornamenti annuali della DA (Reg. CE 1221/2009) si impegnano inoltre:

- ad applicare la "Procedura per la registrazione delle Organizzazioni ai sensi del Regolamento CE 1221/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19/03/2001" disponibile sul sito [www.isprambiente.gov.it](http://www.isprambiente.gov.it)
- ad inviare al Comitato Ecolabel ed Ecoaudit - Sezione EMAS Italia copia della Dichiarazione Ambientale entro 60 giorni dalla Convalida,
- a modificare la DA in seguito ad eventuali richieste di correzione ricevute dal Comitato EMAS.

## 8. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, l'Istituto può sospendere la Certificazione.

Esempi di tali gravi carenze sono:

- se la sorveglianza indica non conformità maggiori a requisiti rilevanti, ma una revoca non è considerata necessaria;
- se l'Organizzazione non invia nei tempi prescritti le evidenze relative alla gestione di non conformità maggiori rilasciate in sede di audit;
- se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione degli audit periodici secondo quanto previsto dall'art. 5.3;
- se l'Organizzazione rifiuta l'effettuazione di audit addizionali o suppletivi o con la presenza degli Enti di Accreditamento;
- se l'Organizzazione non comunica all'Istituto modifiche significative al proprio Sistema di Gestione e/o alla propria organizzazione,
- se perdura un uso improprio della Certificazione, (simboli o loghi);
- se vi sia stata una qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo o del presente Regolamento o delle procedure dell'Istituto;
- se sono presenti provvedimenti da parte della Pubblica Autorità che pregiudichino l'attuazione del Sistema di Gestione Aziendale;
- se vi sono problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto /servizio erogato o del Sistema di Gestione interessato;
- se l'Organizzazione non informa l'Istituto in base a quanto indicato al par. 7.4
- se non è in regola con i pagamenti delle attività già effettuate dall'Istituto e relative a ogni tipo di servizio fornito da Certiquality anche diverso dalla certificazione; qualora l'Organizzazione, nel corso del triennio risulti nuovamente inadempiente la certificazione potrà essere immediatamente revocata.

A seguito della delibera della Commissione Tecnica la sospensione viene comunicata per mezzo di lettera raccomandata A.R., indicando la data di decorrenza, la durata, il divieto di promuovere qualunque azione relativa all'uso della certificazione, ivi compreso l'uso per la partecipazione a bandi di gara e le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. L'Organizzazione certificata è responsabile di intraprendere pronte e adeguate azioni per correggere ogni inadempienza alle prescrizioni dell'Istituto e di informare formalmente lo stesso delle azioni correttive proposte o attuate.

La sospensione è rimossa solo quando l'Istituto abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati. L'Istituto si riserva di effettuare una verifica per il reintegro della Certificazione presso l'Organizzazione avente durata pari ad una verifica di rinnovo.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro il termine

definito dall'Istituto, lo stesso sottopone la proposta di revoca alla delibera della Commissione Tecnica.

Nel caso di Convalida EMAS, la sospensione può altresì derivare da decisioni esterne all'Istituto contenute nelle decisioni del Comitato EMAS Italia e nella Procedura per la Registrazione ai sensi del Regolamento CE 1221/2009.

In casi eccezionali, e solo per una volta durante il triennio di Certificazione, l'Organizzazione può chiedere, per un periodo massimo di sei mesi, la sospensione della Certificazione; la decisione è sottoposta a delibera da parte della Commissione Tecnica.

## 9. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 La revoca e, conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione del Sistema di Gestione viene deliberata dalla Commissione Tecnica dell'Istituto a seguito di:

- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine definito dall'Istituto;
- casi indicati al par. 8 di tale gravità da rendere necessaria una immediata revoca,
- persistere della condizione di morosità per oltre un mese dalla ricezione della sospensione amministrativa (diffida) inviata dall'Istituto con lettera raccomandata A.R.;
- violazione di leggi o regolamenti cogenti inerenti i prodotti o i processi oggetto di certificazione.

Nel caso di Convalida EMAS, la revoca può altresì derivare da decisioni esterne all'Istituto contenute nelle decisioni del Comitato EMAS Italia e nella Procedura per la Registrazione ai sensi del Regolamento CE 1221/2009.

La decisione di revoca della Certificazione del Sistema di Gestione viene comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A.R.

9.2 A seguito di revoca l'Organizzazione si impegna a:

- restituire o distruggere l'originale del Certificato CERTIQUALITY;
- non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della Certificazione CERTIQUALITY;
- darne informazione ai committenti, con particolare riferimento alla partecipazione ai bandi di gara, in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta certificazione.

9.3 Inoltre l'Istituto provvede a cancellare l'Organizzazione dagli elenchi delle Organizzazioni certificate.

Nel caso di revoca per motivi amministrativi, l'Organizzazione che regolarizza la sua

posizione entro un mese può chiedere il reintegro della Certificazione, purché sussistano le condizioni tecniche. Tale possibilità non è prevista per i certificati qualità ISO 9001 nel settore merceologico IAF 28.

L'attuazione di revoca della Certificazione non dà diritto ad alcun rimborso di quanto già pagato e comporta il pagamento di un corrispettivo secondo quanto previsto dall'art. 12.1.

## 10. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare mediante comunicazione scritta (PEC o raccomandata) alla Certificazione del Sistema di Gestione in suo possesso:

- a) in caso di variazione delle Norme di riferimento, come precisato all'art. 4.5 del presente Regolamento;
- b) in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- c) in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche stabilite dall'Istituto;
- d) in caso di: cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso da quello che ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione, disposizioni di legge, fallimento o liquidazione dell'Organizzazione.

Nel caso di rinuncia a seguito di cessione a soggetto diverso, la validità del contratto continua sino al termine del triennio, previa verifica da parte dell'Istituto del mantenimento di tutte le condizioni che hanno portato al rilascio della certificazione.

Nei casi a), b) e c) la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro 1 mese dalla data di notifica delle variazioni apportate dall'Istituto.

La rinuncia diventa effettiva dalla data di comunicazione da parte dell'Istituto con cui si prende atto della rinuncia stessa, con contestuale decadenza della validità della certificazione.

Dopo l'ultima verifica di sorveglianza l'Organizzazione può rinunciare alla scadenza del triennio dandone formale disdetta con un preavviso di almeno 3 mesi. Se la rinuncia avviene successivamente l'Organizzazione è tenuta al pagamento del corrispettivo previsto al paragrafo 12.1 a titolo di indennizzo.

L'Organizzazione può infine rinunciare alla certificazione in qualsiasi momento ma sarà tenuta al pagamento del corrispettivo previsto al paragrafo 12.1 a titolo di indennizzo.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si obbliga a quanto previsto all'art. 9.2.

Nel caso di rinuncia per motivi diversi da quelli precedentemente indicati l'Organizzazione è tenuta al pagamento di un corrispettivo secondo quanto previsto dall'art. 12.1.

## 11. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di Certificazione del Sistema di Gestione della Organizzazione richiedente sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Le persone dell'Istituto che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni dell'Istituto coinvolte nell'iter di certificazione, all'Organizzazione certificata e agli Enti di controllo e accreditamento. Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, l'Istituto ne darà avviso all'Organizzazione stessa.

Ad eccezione di questi casi CERTIQUALITY non divulga informazioni sulle Organizzazioni certificate senza il consenso scritto delle stesse.

L'Istituto opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del D. Lgs. 30 giugno 2003 n 196 (trattamento dei dati personali).

## 12. CONDIZIONI CONTRATTUALI ECONOMICHE

### 12.1 Corrispettivi

Le offerte predisposte dall'Istituto si basano su principi e criteri economici approvati dal Consiglio di Amministrazione.

Il contratto ha validità triennale e le modalità di rinnovo sono definite nello specifico contratto firmato dalle parti.

Ogni richiesta di variazione del programma degli audit, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione di maggiori oneri incontrati.

Se la richiesta avviene nei 5 giorni lavorativi precedenti la data concordata, l'Istituto si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

I compensi per l'attività svolta da CERTIQUALITY sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancato conseguimento della certificazione per cause non riferibili a CERTIQUALITY stesso.

Come previsto dagli artt. 9 e 10 del presente Regolamento, in caso di revoca o rinuncia alla Certificazione l'Organizzazione è tenuta a pagare all'Istituto, per la chiusura anticipata della pratica, un corrispettivo pari al 20% del valore totale del contratto nel triennio con un minimo di 500 euro e un massimo di 5000 Euro.

### 12.2 Condizioni di pagamento



Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione ed il suo mantenimento devono essere versati all'Istituto secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta. Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta quanto previsto dagli artt. 8 e 9 del presente Regolamento.

### **13. RESPONSABILITA'**

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati dall'Istituto.

Certiquality è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

CERTIQUALITY ha la responsabilità di verificare che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione sia in grado di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'Organizzazione – che rimane l'unica responsabile – né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.

La Certificazione da parte di CERTIQUALITY del Sistema di Gestione non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'Istituto.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare all'Istituto per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal D. Lgs. 6/09/2005 n.206 e s.m.i (Codice del consumo) della Direttiva CEE 85/374, in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'Organizzazione stessa, non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

L'Istituto non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi.

Certiquality non è responsabile per eventuali inesattezze contenute in banche dati di Enti di Accreditamento e Controllo in particolare qualora i dati vengano dagli stessi trasmessi ad altre entità.

### **14. RICORSI**

L'Organizzazione interessata può presentare ricorso contro le decisioni di Certiquality.

Il ricorso deve essere inviato mediante raccomandata a Certiquality entro 30 giorni

dalla comunicazione della decisione. Certiquality provvede a dare conferma scritta dell'avvenuta ricezione del ricorso.

Certiquality, lo sottopone ad apposito Comitato che entro 30 giorni emette la propria decisione con indicazione delle motivazioni. Per giustificati motivi il Comitato ricorsi può esprimersi entro sessanta giorni.

In caso di non accoglimento del ricorso, il provvedimento diventa definitivo; in caso di accoglimento il provvedimento viene annullato o revocato.

Le spese sono a carico della parte soccombente.

### **15. CONTENZIOSI**

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

### **16. RECLAMI**

Chiunque ha facoltà di presentare delle segnalazioni/reclami a fronte di possibili comportamenti dell'Istituto e delle Organizzazioni certificate non in linea con le norme di riferimento.

Le segnalazioni/reclami devono essere formalizzati a mezzo lettera, email o fax; qualora siano ricevute per via telefonica devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante.

L'Istituto si impegna a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dall'Istituto.