

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

1. PREMESSA

Certiquality Srl (brevemente CQY) è un Organismo 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.

CQY 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 di CQY è descritto nello Statuto.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti tra CQY 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, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

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

L'audit di certificazione non è un audit di conformità legale.

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 da CQY 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.

3.7 AUDIT REMOTO (full remote audit):

effettuazione dell'audit da un luogo diverso rispetto a quello dove si trova l'Organizzazione/sito oggetto di valutazione attraverso l'uso di tecniche ICT.

3.8 AUDIT MISTO (blended audit): combinazione di audit on site e di audit da remoto.

3.9 AUDIT DOCUMENTALE (off site): esame di documenti che viene effettuato senza la presenza fisica o virtuale dell'Organizzazione. Ciò non esclude che l'auditor incaricato possa contattare l'Organizzazione per richiedere eventuali chiarimenti o integrazioni. Gli audit documentali vengono previsti specificamente dagli schemi o dalle procedure di riferimento.

3.10 AUDIT SUPPLETIVO: ogni verifica aggiuntiva rispetto al normale iter di certificazione (es. addizionali, reintegri post sospensione)

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 di CQY, 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 da CQY.

4.3 L'accettazione dell'offerta, 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. CQY 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 CQY.

CQY 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 (transizione) 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 a CQY secondo le modalità indicate all'art. 10 del presente Regolamento.

CQY, 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 CQY gestisce un elenco delle Organizzazioni certificate disponibile sul sito Web: www.certiquality.it. CQY 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 CQY ha definito accordi di riconoscimento. L'Organizzazione potrà inoltre essere inserita nella banca dati degli Enti di Accreditamento che a loro volta possono rendere disponibili le informazioni presenti sul proprio sito anche ad Enti firmatari di accordi di pubblicazione (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.

CQY 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 Web: www.certiquality.it alla sezione Regolamenti.

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 da CQY in campo internazionale ed aspetti legati alla legislazione vigente a livello locale.

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.

La certificazione viene rilasciata e mantenuta solo in presenza di un contratto di certificazione legalmente valido.

5.2 Rilascio della Certificazione

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

CQY nomina il Gruppo di Valutazione e lo comunica all'Organizzazione. Entro 5 giorni dalla ricezione della comunicazione, 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.

Normalmente l'audit viene condotto presso la/le sedi dell'Organizzazione e, laddove necessario, presso eventuali cantieri dove viene svolta l'attività oggetto di certificazione.

E' possibile inoltre, sussistendo particolari condizioni, che possa essere concordata con l'Organizzazione l'effettuazione di tutta o parte della verifica in modalità da remoto.

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 una valutazione off site 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 eventuali carenze riscontrate durante lo stage 1. 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 in caso di esito favorevole dello stage 1.

Al termine dello stage 1 il GVI predispose un report e 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 e predisporre il report .

In sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'Organizzazione, il GVI illustra l'esito della valutazione e gli eventuali 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 GVI e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

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

La documentazione di audit si compone di: rapporto di audit, allegato di norma – quando previsto - ed eventuali moduli di Non Conformità.

5.2.5 Qualora vengano rilevate non conformità, l'Organizzazione dovrà presentare a CQY 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. CQY 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), CQY può procedere ad un ulteriore audit suppletivo 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 da CQY 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 per il rilascio della Certificazione. A seguito di delibera positiva CQY invia il Certificato all'Organizzazione.

In base all'esito della verifica la Commissione Tecnica può richiedere un audit suppletivo, che si aggiunge a quello annuale, finalizzato a verificare con tempestività la gestione delle 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 a CQY, 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 di CQY 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 CQY si riserva di estendere gli audit a tutte o parte delle unità operative dell'Organizzazione connesse alla tipologia di attività da certificare.

5.2.9 A seguito del rilascio della Certificazione e del pagamento di tutti gli importi dovuti dall'Organizzazione, CQY emette il certificato e ne da pubblicazione sul proprio sito.

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 sono tempestivamente comunicate all'Organizzazione. 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. In particolare 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 purchè entro l'anno solare di riferimento (salvo diverse prescrizioni per schemi specifici) inviando una richiesta scritta e motivata CQY che 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 CQY avvierà l'iter di sospensione ed eventuale successiva revoca della certificazione.

In caso di irregolarità dell'Organizzazione nei pagamenti dovuti a CQY (ossia, a titolo esemplificativo: ritardi, pagamenti parziali, mancati pagamenti) in ragione delle attività svolte ai sensi del presente Regolamento, CQY 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.

CQY 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 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 Visite straordinarie

Possono venire effettuate visite straordinarie non programmate, con avviso minimo di due giorni lavorativi e anche senza preavviso, quando CQY lo ritenga opportuno. Ad esempio: per verificare la corretta gestione dei reclami pervenuti a CQY; 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.

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".

5.5 Convalida EMAS

Per ottenere la Convalida EMAS l'Organizzazione deve attivare anche un sistema di gestione ambientale certificato a fronte della norma ISO 14001.

6. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

6.1 Rinnovo

La Certificazione 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 CQY 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 CQY 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 6 mesi, in conformità alle disposizioni di accreditamento applicabili e purchè vi sia evidenza che le attività di rinnovo siano iniziate prima della scadenza del certificato; in questi casi eccezionali, il certificato deve dare evidenza del periodo in cui non era valido.

In occasione dell'audit di rinnovo viene di norma cambiato il GVI per assicurare maggiore indipendenza ed efficacia dell'attività di audit.

Il mantenimento della Certificazione è subordinato inoltre all'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:

- accettazione di un'offerta di trasferimento;
- Riesame Pre-trasferimento (Pre-transfer review) 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;

- a conclusione della Pre-transfer review 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.

La programmazione triennale può essere rivista oppure può seguire quella del precedente Organismo di Certificazione.

Il certificato deve essere trasferito prima della sua scadenza.

È 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".

CQY, 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 a CQY 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 a CQY e possono consentire il mantenimento della Certificazione, con eventuale nuova emissione del Certificato. In funzione dell'entità delle modifiche, CQY si riserva comunque 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 di CQY 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 di CQY, agli eventuali Osservatori od Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante gli audit; nel caso di rifiuto dell'Organizzazione di ricevere gli Osservatori di Accredia o di Enti di controllo e accreditamento in accompagnamento ai propri Valutatori, CQY può disporre la mancata concessione, la sospensione o la revoca della Certificazione; Accredia può inoltre effettuare delle "market surveillance visit" presso l'Organizzazione con la presenza del GVI di CQY: 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 di CQY 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 CQY) 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 CQY entro 5 giorni dall'evento 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 a CQY 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 CQY sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra CQY si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie e, 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

7.6 Le Organizzazioni che hanno ottenuto da Certiquality la Convalida della Dichiarazione

Ambientale o degli Aggiornamenti annuali della DA (Reg. (UE) 1221/2009 e Reg. (UE) 1505/2017) 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
- 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, CQY può sospendere la Certificazione (o, nel caso dell’Emas, la Convalida).

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 supplementari o con la presenza degli Enti di Accreditamento;
- se l’Organizzazione non comunica a CQY 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 CQY;
- 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 CQY in base a quanto indicato al par. 7.4
- se non è in regola con i pagamenti delle attività già effettuate da 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./PEC, 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 di CQY e di informare formalmente lo stesso delle azioni correttive proposte o attuate.

La sospensione è rimossa solo quando CQY abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati. CQY 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, CQY sottopone la proposta di revoca alla delibera della Commissione Tecnica.

Nel caso di Convalida EMAS, la sospensione della Convalida è comunicata al Comitato EMAS Italia. Sempre nel caso di Convalida EMAS la sospensione della Convalida può altresì derivare da decisioni esterne a CQY 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.

9. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 La revoca e, conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione del Sistema di Gestione viene deliberata 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./PEC;
- 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 a CQY 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./PEC.

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

- restituire o distruggere l'originale del Certificato CQY;
- non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, sito Web ogni riferimento o simbolo della Certificazione CQY;
- 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 CQY 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, purchè 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 A .R.:.) 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 da CQY;
- 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 di CQY 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.

La rinuncia diventa effettiva dalla data di comunicazione da parte dell'Istituto con cui CQY 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 di CQY 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 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, CQY ne darà avviso all'Organizzazione stessa.

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

CQY opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del Regolamento UE 769/2016 (Regolamento generale per trattamento dei dati personali).

12. CONDIZIONI CONTRATTUALI ECONOMICHE

12.1 Corrispettivi

Le offerte 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, CQY si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

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

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

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.

CQY 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 CQY 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 di CQY.

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

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

CQY 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.R./PEC a CQY entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. CQY 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 ricorso 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 di CQY e delle Organizzazioni certificate non in linea con le norme di riferimento.

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

CQY si impegna a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione.