

## REGOLAMENTO GENERALE

# ACCERTA S.p.A.

### ***RGPO103 "REGOLAMENTO GENERALE CERTIFICAZIONE SERVIZI ANTINCENDIO UNI CEI EN 16763"***

Copia controllata n. \_\_\_\_

**ASSOCIAZIONE MAIA**  \_\_\_\_\_

Distribuita a:

Copia non controllata

**ADIR**  **DG**  **DT**  **RT**  **SRT**  **RGQ**  **RCM**  **AST**  **ADT**  **ESP**

**ISP**  **MCC**  **MCSI**  **RSCM**  **QLT**  **AMB**  **SSL**  **FS**  **ENR**  **PRD**







## Sommario

ART. 1 - DEFINIZIONI.....	4
ART. 2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO .....	4
ART. 3 – REQUISITI GENERALI.....	4
ART. 4 - DICHIARAZIONI INESATTE O INCOMPLETE.....	5
ART. 5 – RICORSI.....	6
ART. 6 - RECLAMI.....	6
ART. 7 - RISERVATEZZA.....	7
ART. 8 - PUBBLICITÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
ART. 9 - CLAUSOLA DI MEDIAZIONE .....	7
ART. 10 – ANOMALIE E LORO CLASSIFICAZIONE .....	7
ART. 10.1 - NON CONFORMITÀ (NC):.....	8
ART. 10.2 - OSSERVAZIONI (OSS):.....	8
ART. 10.3 - COMMENTI (COM): .....	8
ART. 10.4 - RITARDI NELL’INVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE .....	8
ART. 10.5 - INEFFICACIA DELLE AZIONI CORRETTIVE: .....	9
ART. 10.6 - AUDIT DI CHIUSURA NON-CONFORMITÀ.....	9
ART. 11 – DECISIONE E VALIDITÀ CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	9
ART. 12 – AUDIT DI SORVEGLIANZA PER IL MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ .....	10
ART. 13 – AUDIT DI RINNOVO PER IL RINNOVO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ .....	10
ART. 14 – AUDIT SPECIALI .....	11
ART. 15 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	11
ART. 16 - VARIAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE .....	12
ART. 17 – NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE.....	12
ART. 18 - RINUNCIA AL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	13
ART. 19 - SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	13
ART. 20 –ANNULLAMENTO E REVOCA DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ .....	14
ART. 21 - AUTORIZZAZIONE PER L’UTILIZZO DEL MARCHIO DELL’ENTE DI CERTIFICAZIONE E DI ACCREDITAMENTO .....	15
ART. 22 - CARATTERISTICHE DEI MARCHI .....	15
ART. 23 – UTILIZZO NON CORRETTO DEI MARCHI E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	15
ART. 24 – PRESCRIZIONI PER LA CERTIFICAZIONE MULTISITO BASATO SUL CRITERIO DEL CAMPIONAMENTO	16
ART. 25 - MARCHIO ACCERTA S.P.A. E MARCHIO ASSOCIAZIONE MAIA.....	17



## Termini e Condizioni Generali di Contratto

### ART. 1 - DEFINIZIONI

1. Nel presente documento si fa rinvio alle definizioni contenute nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 (corrigendum 2010), UNI CEI EN 45020:2007, UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 e UNI CEI EN 16763:2017. Valgono altresì le definizioni di seguito riportate:  
Organizzazione: Società Cliente o richiedente l'erogazione di servizi di valutazione e certificazione;  
Sito: Area nella quale vengono svolte le attività sotto il controllo di un'organizzazione in un determinato luogo;  
CAB: Accerta S.p.A.;  
CAB\*: Altro Organismo di Certificazione diverso da Accerta S.p.A.  
CC: Comitato di Certificazione (Organo deliberante);  
CSI: Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;  
SGSA: Sistema Gestione Servizi Antincendio  
Anomalia: Deviazione del sistema di gestione da requisiti specificati  
Ricorso: Richiesta indirizzata dal produttore/fornitore o dall'utilizzatore dell'oggetto di valutazione della conformità all'organismo di valutazione della conformità, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.  
Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di valutazione della conformità, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

### ART. 2 – OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1. Nel presente Regolamento sono descritte le regole procedurali che regolano i rapporti tra l'organizzazione e il CAB, il quale è tenuto ad operare in conformità alle norme internazionali UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015, UNI CEI EN ISO/IEC 17021-2:2013, UNI CEI EN ISO/IEC 17021-3:2017, UNI CEI ISO/IEC 17030:2006 e UNI CEI 70007:1990, UNI CEI EN 16763:2017 per l'attività inerente il rilascio, il mantenimento, la sospensione, l'estensione, la riduzione, il trasferimento, la revoca ed il rinnovo del certificato di conformità alla norme internazionali volontarie riguardanti i sistemi di gestione aziendali e l'utilizzo del marchio di Certificazione e di Accreditamento, ove applicabile. Lo scopo delle attività di valutazione e certificazione è quello di fornire, con un adeguato livello di confidenza, un'assicurazione indipendente che l'organizzazione operi secondo i requisiti di determinate normative per i sistemi di gestione aziendale. Il presente documento costituisce il Regolamento di Certificazione Generale per lo schema di certificazione di sistemi di gestione aziendali (disponibile sul sito web di Accerta S.p.A.: [www.accerta.it](http://www.accerta.it)) ovvero definisce e descrive i termini e le condizioni generali di contratto tra Accerta S.p.A. e l'organizzazione Cliente. Il certificato di conformità è valido per i siti dell'organizzazione Cliente (legale, operativo, permanente e/o temporaneo) definiti in fase d'offerta commerciale applicabile in funzione della/e norma/e di riferimento per cui si richiede l'erogazione del servizio di valutazione e certificazione (*cf. offerte commerciali Mod. Mod. P001e10 - Offerta Commerciale UNICEIEN\_16763 - Rev.00*).
2. Tutti i documenti e le registrazioni raccolte e prodotte durante lo svolgimento delle attività di valutazione e certificazione sono conservate almeno per la durata del ciclo in corso, più un intero ciclo di certificazione (almeno sei anni, ad eccezione dei documenti e delle registrazioni per cui la normativa cogente richiede un tempo minimo di dieci anni).

### ART. 3 – REQUISITI GENERALI

1. L'organizzazione deve compilare tutti i campi applicabili della domanda di offerta al fine di consentire al CAB di proporre un'offerta personalizzata in conformità ai regolamenti generali e tecnici dell'Ente di Accreditamento e alle procedure di Accerta S.p.A.. Nel caso di organizzazioni già certificate, le informazioni si rendono necessarie per la corretta pianificazione dell'audit. Si precisa che l'organizzazione deve indicare obbligatoriamente la figura aziendale interna, la società di consulenza e/o il consulente cui si è rivolta per lo sviluppo, l'implementazione e l'eventuale mantenimento del sistema di gestione.
2. L'organizzazione s'impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni da mettere a disposizione degli auditor incaricati dal CAB. Il CAB 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.
3. L'organizzazione accetta, altresì, di adeguarsi ai requisiti del CAB per le attività di valutazione e certificazione e di essere disposta a fornire ogni utile informazione richiesta.
4. Il calcolo dei giorni di audit e la relativa offerta commerciale è effettuato sulla base dei criteri definiti nella Convenzione ACCERTA/MAIA, revisione vigente, e degli eventuali allegati che lo completano nella loro revisione vigente.
5. L'organizzazione comunica in forma scritta l'accettazione del presente regolamento attraverso la sottoscrizione dell'"Offerta Commerciale", parte integrante del presente regolamento. Nel caso in cui la domanda di offerta e la richiesta di certificazione dell'organizzazione non possa essere accettata, il CAB comunica tale eventualità in forma scritta e tracciabile chiarendo anche le motivazioni che ne hanno determinato il rifiuto.
6. L'organizzazione può richiedere al CAB informazioni integrative riguardanti il sistema di certificazione adottato, così come il CAB si riserva la facoltà di richiedere ulteriori notizie a completamento della documentazione ricevuta dall'organizzazione, da rendere disponibile durante anche durante le attività di audit (es. libro unico del lavoro o UNIEMENS, elenco siti temporanei/cantieri).



attivi e non in sospensione dei lavori, libretto uso e manutenzioni attrezzature, documenti e informazioni sulla sicurezza, contratti con i subappaltatori e/o fornitori.

7. Il CAB può richiedere modifiche dei dati riportati nell'offerta commerciale già sottoscritta (in termini di costo del servizio e/o di tempo da dedicare allo stesso) con l'emissione di una nuova offerta commerciale in sostituzione della precedente, qualora le ulteriori informazioni, acquisite in fase di audit o in fase di pianificazione degli audit successivi all'audit di certificazione o rinnovo, comportino una variazione dei dati riportati nella precedente offerta commerciale applicata. La non accettazione delle nuove condizioni commerciali è considerata dal CAB come una disdetta del servizio e rinuncia alla certificazione (*cf. art. 18*). Nel caso in cui sia necessario rimodulare l'offerta commerciale già sottoscritta nel corso dell'audit presso l'organizzazione, la mancata accettazione della nuova offerta commerciale comporta la sospensione immediata del servizio e l'addebito di tutti i costi sostenuti dal CAB relativi ad emissione offerta, preparazione e pianificazione audit, figure professionali incaricate alla conduzione dell'audit, nonché tutte le spese di trasporto, vitto e alloggio sostenute e da sostenere per il rientro nella sede di lavoro.
8. Le condizioni contrattuali sono da considerarsi valide se le attività di audit hanno inizio entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione ed accettazione delle stesse. L'offerta commerciale proposta ha una validità di 180 (centottanta) giorni lavorativi. Al superamento di tali tempistiche, Accerta S.p.A. si riserva il diritto di rivedere i termini dell'offerta economica.
9. La certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'organizzazione alla norma di riferimento volontaria e, pertanto, non costituisce un attestato del rispetto di tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili (quali Direttive, Leggi, Regolamenti, ecc.) in quanto trattasi di audit condotto con il criterio del campionamento. Il CAB, in ogni caso, 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 assumendosi alcuna responsabilità diretta in ordine all'adeguatezza delle scelte tecniche adottate dall'organizzazione, né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge per cui l'unica responsabile dell'osservanza di tali disposizioni in vigore rimane l'organizzazione stessa.  
Alla luce di quanto esposto, si precisa che il processo di certificazione di un qualsiasi sistema di gestione non è un'alternativa alle attività di verifica di pertinenza delle Autorità Competenti. Il CAB, attraverso l'emissione del Certificato di Conformità, attesta l'implementazione di un sistema capace di perseguire i propri obiettivi di miglioramento, la conformità alle leggi e regolamenti e la conformità alla norma volontaria di riferimento e non la continua conformità con il dettato delle leggi e regolamenti nazionali applicabili al particolare sistema di gestione.
10. L'organizzazione si obbliga a riconoscere il diritto di accesso alle proprie sedi operative di cui si chiede la certificazione del SG e siti (permanenti e/o temporanei) per la conduzione di audit in accompagnamento agli ispettori del CAB e dell'Ente di Accreditamento con cui il CAB opera, ivi compresi gli accessi remoti per sedi e/o siti aventi una localizzazione geografica non agevole da raggiungere a causa della notevole distanza o per espressa richiesta dell'organizzazione. Il CAB comunica la necessità di tali audit e la presenza degli ispettori dell'Ente di Accreditamento con un preavviso minimo di dieci giorni lavorativi, entro i quali l'organizzazione può esercitare il diritto di ricasazione di auditor e/o esperti designati per le attività di valutazione motivandone per iscritto le ragioni (sono escluse motivazioni di merito relative alla competenza tecnica del singolo professionista). Il mancato rispetto di tale obbligo comporta l'impossibilità da parte di Accerta S.p.A. nell'erogazione del servizio di valutazione e certificazione ovvero la sospensione o revoca della certificazione accreditata, se già concessa, in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.
11. Il CAB, in caso di mancato rilascio della certificazione per rinuncia volontaria al contratto di certificazione da parte dell'organizzazione, o carenza di requisiti della stessa, si riserva la facoltà di trasmettere quest'informazione all'Ente di Accreditamento, unitamente alle ragioni alla base della mancato rilascio della certificazione.
12. Il CAB, nello svolgimento dell'attività oggetto del presente regolamento, può avvalersi sia di personale dipendente sia di personale esterno, direttamente incaricato da Accerta S.p.A., che opera per proprio conto e del cui operato il CAB risponde.
13. Il CAB si impegna ad informare tempestivamente l'organizzazione Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento da parte del CAB nello schema/settore di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'organizzazione, nonché a supportare l'organizzazione nella fase di eventuale passaggio ad altro CAB\* accreditato.
14. L'organizzazione si impegna a:
  - comunicare tempestivamente al CAB tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
  - comunicare immediatamente al CAB eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
  - mantenere informato il CAB sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

Il CAB, in relazione a quanto sopra, può eseguire opportune e tempestive audit supplementari ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale anomalia accertata a carico del sistema di gestione dell'organizzazione.

#### **ART. 4 - DICHIARAZIONI INESATTE O INCOMPLETE**

1. Il CAB, nel caso di dichiarazioni inesatte e/o incomplete da parte dell'organizzazione, si riserva di applicare il disposto degli artt. 20 e/o 21 del presente regolamento, salvo eventuali risarcimenti per danni subiti.
2. Il CAB, qualora le dichiarazioni inesatte o incomplete di cui al punto precedente non siano tali da comportare l'applicazione degli articoli citati, si riserva in ogni caso di richiedere modifiche contrattuali e/o integrazioni dell'offerta commerciale.



3. Il CAB, qualora l'organizzazione non accetti le nuove condizioni contrattuali ed economiche, si riserva la facoltà di rescindere il contratto di certificazione. Gli importi già versati o ancora da versare restano, in ogni caso, acquisiti dal CAB.

#### **ART. 5 – RICORSI**

1. I ricorsi sono gestiti dal Legale Rappresentante di Accerta S.p.A. in collaborazione con la Direzione Generale e Tecnica e, comunque, con esclusione del personale che ha avuto un coinvolgimento precedente di qualunque tipo e natura nei contenuti del ricorso stesso, in particolare del personale che ha condotto gli audit ed ha preso decisioni circa la certificazione al fine di evitare qualsiasi azione discriminatoria nei confronti dell'organizzazione che ha presentato il ricorso.
2. Il ricorso deve pervenire al CAB in forma scritta entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'organizzazione della decisione di Accerta S.p.A. attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile all'indirizzo [www.accerta.it](http://www.accerta.it) – sezione "Ricorsi&Reclami" -, facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo al presente paragrafo del regolamento, e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente per cui è presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti.
3. Il CAB identifica, registra in apposito documento il ricorso ricevuto, al fine di assicurarne la rintracciabilità, e conferma al ricorrente in forma scritta il ricevimento dello stesso entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso, raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per poter procedere ad un accertamento in merito alle problematiche esposte, impegnandosi a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti ogniqualvolta il ricorrente ne faccia richiesta.
4. Il ricorso, sulla base delle informazioni e delle evidenze oggettive raccolte ed analizzate, è sottoposto a validazione e, in caso di esito positivo, tempestivamente esaminato e trattato, anche sulla base dei risultati di precedenti ricorsi simili, al fine di decidere le azioni da adottare per la risoluzione del ricorso attraverso opportune correzioni ed, eventualmente, azioni correttive da gestire in conformità alla procedura interna di gestione delle anomalie del CAB. Il Legale Rappresentante di Accerta S.p.A. per la trattazione del ricorso, se lo ritiene opportuno, può anche invitare il ricorrente presso la sede operativa del CAB o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di pervenire ad una soluzione amichevole della controversia.
5. Il CAB s'impegna, infine, ad inviare formalmente comunicazione scritta, a firma del Legale Rappresentante di Accerta S.p.A. (responsabile nei confronti dei terzi e rappresentante del CAB anche per eventuali contenziosi), al ricorrente relativamente alla conclusione del processo di trattamento del ricorso e all'esito dello stesso con le relative decisioni assunte entro 90 giorni dal ricevimento dello stesso. Tale tempistica può subire variazioni che, in ogni caso, il CAB comunica in forma scritta all'organizzazione ricorrente con le motivazioni del caso.
6. Il processo di trattamento dei ricorsi è assoggettato a requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda il ricorrente sia per il contenuto stesso del ricorso, compatibilmente con le prescrizioni previste dalla normativa cogente in materia. Il CAB, sulla base di tale considerazione, s'impegna con l'organizzazione Cliente o con chi ha presentato il ricorso a non rendere pubblico il contenuto del ricorso e la decisione presa in merito.
7. Il processo di gestione dei ricorsi pervenuti ad Accerta S.p.A. è sottoposto almeno annualmente alla valutazione dei membri del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità a garanzia dell'applicazione dei principi fondamentali cui si ispira la politica del CAB in conformità alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015, al fine di ratificare il corretto operato del CAB nel rispetto della procedura di riferimento "Gestione Ricorsi e Reclami", disponibile all'indirizzo [www.accerta.it](http://www.accerta.it) – sezione "Ricorsi&Reclami".

#### **ART. 6 - RECLAMI**

1. I reclami sono gestiti dal Legale Rappresentante di Accerta S.p.A. in collaborazione con la Direzione Generale e Tecnica e, comunque, con esclusione del personale che ha avuto un coinvolgimento precedente di qualunque tipo e natura nei contenuti del reclamo stesso.
2. Il reclamo deve pervenire al CAB in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile all'indirizzo [www.accerta.it](http://www.accerta.it) – sezione "Ricorsi&Reclami" - contenente gli estremi del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente per cui è presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti. I reclami inviati ad Accerta S.p.A. in forma anonima, verbali o telefonici non sono presi in considerazione.
3. Il CAB identifica, registra in apposito documento il reclamo ricevuto, al fine di assicurarne la rintracciabilità, e conferma al reclamante in forma scritta il ricevimento dello stesso entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso, raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per poter procedere ad un accertamento in merito alle problematiche esposte, impegnandosi a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti ogniqualvolta il reclamante ne faccia richiesta.
4. Il CAB, nel caso in cui a seguito di un accertamento preliminare il reclamo si rivela infondato, informa il reclamante a mezzo formale comunicazione scritta, argomentando le motivazioni per cui lo si è ritenuto tale; per contro se il reclamo si rivela fondato, lo stesso è validato e tempestivamente esaminato e trattato.
5. Il CAB s'impegna, infine, ad inviare formalmente comunicazione scritta al reclamante relativamente alla conclusione del processo di trattamento del reclamo e all'esito dello stesso con le relative decisioni assunte entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso.
6. Il processo di trattamento dei reclami è assoggettato a requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per il contenuto stesso del reclamo, compatibilmente con le prescrizioni previste dalla normativa cogente in materia. Il CAB, sulla base di tale considerazione, s'impegna con l'organizzazione Cliente o con chi ha presentato il reclamo a non rendere pubblico il contenuto del reclamo e la decisione presa in merito.
7. Il processo di gestione dei reclami pervenuti ad Accerta S.p.A. è sottoposto almeno annualmente alla valutazione dei membri del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità a garanzia dell'applicazione dei principi fondamentali cui si ispira la politica del CAB in



conformità alla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015, al fine di ratificare il corretto operato del CAB nel rispetto della procedura di riferimento, "Gestione Ricorsi e Reclami", disponibile all'indirizzo [www.accerta.it](http://www.accerta.it) – sezione "Ricorsi&Reclami".

#### **ART. 7 - RISERVATEZZA**

1. Il CAB assicura la riservatezza su tutte le informazioni acquisite, applicando apposite procedure conformi alla normativa internazionale di riferimento ed alle vigenti disposizioni di legge. Il CAB s'impegna a non divulgare informazioni riservate dell'organizzazione Cliente a parti terze senza un consenso scritto da parte del Legale Rappresentante della stessa. L'unica deroga all'impegno di riservatezza assunto dal personale del CAB, ed in particolare dal personale (interno ed esterno) che opera in qualità auditor, è ammessa soltanto qualora si verificasse una "*vocatio in ius*" (chiamata in giudizio).  
Il CAB, inoltre, ritiene informazioni riservate anche quelle riguardanti l'organizzazione Cliente non provenienti dal medesimo.
2. Il CAB gestisce un registro delle certificazioni rilasciate (pubblicizzato sul proprio sito web) che contiene informazioni, relative alla ragione/denominazione sociale dell'organizzazione, il codice fiscale, la partita IVA, i dati anagrafici, il campo d'applicazione, il/i settore/i IAF di riferimento con l'indicazione del tipo di accreditamento, la norma di riferimento, le date di prima emissione, emissione corrente e scadenza, lo stato di validità della certificazione. L'organizzazione acconsente tramite la sottoscrizione del presente regolamento alla cui divulgazione dei dati riportati in tale registro.
3. Il CAB assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse da tutto il personale, sia esterno che interno, inclusi i membri degli organi deliberanti e salvaguardanti l'imparzialità. Accerta S.p.A. ed il suo personale, per la natura del lavoro svolto, può venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'organizzazione. Per tale motivo tutti sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi eventuali informazioni raccolte durante le attività di audit e l'iter di certificazione, in assenza di autorizzazione scritta dell'organizzazione.
4. Il CAB opera nella piena conformità ed applicazione del Regolamento UE 2016/679 circa il trattamento dei dati forniti dall'organizzazione, in particolare, si rimanda ad una espressa condivisione degli artt. 1-14 del citato Regolamento e per maggiore trasparenza si richiama l'articolo 15 "Diritto di accesso dell'interessato". Il testo integrale di tale articolo è riportato nel documento "**Informativa ex artt. 12, 13, 14 del Reg. Europeo n. 2016/679**", parte integrante del presente regolamento e disponibile sul sito web [www.accerta.it](http://www.accerta.it).

Pertanto, l'accettazione del presente regolamento costituisce anche evidenza della presa visione e relativa prestazione del consenso al trattamento dei dati citati nel documento "**Informativa ex artt. 12, 13, 14 del Reg. Europeo n. 2016/679**", documento che deve essere preso in carico e conservato dall'organizzazione unitamente agli altri documenti richiamati all'interno del presente regolamento, nella revisione vigente.

Il titolare del trattamento dei dati è Accerta S.p.A. con sede in Pagani (SA), alla Via Mammi, snc nella persona del Legale Rappresentante pro tempore.

5. L'organizzazione deve fornire al CAB il supporto necessario per la conduzione degli audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al sistema di gestione e le relative registrazioni. L'organizzazione deve permettere interviste al proprio personale coinvolto nell'esecuzione delle proprie attività. Gli auditor di Accerta S.p.A., nell'ambito delle attività di audit, considerano come interlocutori i rappresentanti dell'organizzazione indicati nell'organigramma del sistema di gestione oggetto di certificazione. L'organizzazione che intenda far partecipare altre persone all'audit (es: consulenti), è tenuta in ogni caso a comunicare al CAB la loro presenza sui luoghi di audit e ad assicurare che il loro ruolo sia quello di "guida".
6. Tutta la documentazione fornita per il regolare e corretto svolgimento dell'attività di audit e certificazione è di proprietà esclusiva di Accerta S.p.A., pertanto, è fatto divieto ogni tipo di riproduzione, totale e/o parziale e su ogni tipo di supporto, se non espressamente autorizzata da Accerta S.p.A.. L'organizzazione s'impegna, infine, a non divulgare a terzi le registrazioni (comunicazioni, piani di visita, rapporti di verifica ispettiva, rapporti di anomalia, ecc.) relative agli espletamenti degli incarichi assegnati ad Accerta S.p.A. senza richiederne formale autorizzazione. Accerta S.p.A., qualora la Direzione venga a conoscenza di tale inosservanza, si riserva fin d'ora di richiedere eventuali risarcimenti per danni subiti se coinvolta in qualsiasi controversia in qualità di CAB.

#### **ART. 8 - PUBBLICITÀ DELLA CERTIFICAZIONE**

1. I dati dell'organizzazione che ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione sono inseriti nel registro delle società certificate predisposto dal CAB. Tale registro è pubblico e può essere visionato sul sito web del CAB ([www.accerta.it](http://www.accerta.it)).

#### **ART. 9 - CLAUSOLA DI MEDIAZIONE**

1. Tutte le controversie, che dovessero insorgere in relazione all'applicazione del presente regolamento e non risolte di comune accordo tra ACCERTA SPA e il contendente, devono essere sottoposte al tentativo di conciliazione di cui al Decreto legislativo 28/2010, sue eventuali modifiche e successivi decreti di attuazione.
2. Le parti si impegnano pertanto a ricorrere alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale.

#### **ART. 10 – ANOMALIE E LORO CLASSIFICAZIONE**

1. La classificazione delle anomalie da parte del GVI è la seguente:

##### **Non Conformità (NC)**

Tale anomalia è formalizzata nel caso in cui si rilevano carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma relativa al sistema di gestione, o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti (anomalia che si presenta con sistematicità nei differenti processi aziendali).

##### **Osservazione (OSS)**



Tale anomalia è formalizzata nel caso in cui si rilevano situazioni che non sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti, o mancanze relative ad una non applicazione di requisiti propri o richiesti da parti terze interessate (anomalia che si presenta in maniera puntuale nei differenti processi aziendali).

**Commento (COM)**

Tale anomalia è formalizzata anche nel caso in cui non si riscontrano situazioni oggettive di mancato soddisfacimento di un requisito ed è finalizzato a prevenire che tali situazioni, considerate al limite della conformità ed aree potenzialmente a rischio, occorrono, o a fornire indicazioni per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione Cliente.

2. L'Organizzazione è tenuta a risolvere le anomalie riscontrate da ACCERTA S.P.A. con azioni correttive adeguate al livello di gravità rilevato e secondo le regole definite negli schemi di certificazione particolari.

**ART. 10.1 - NON CONFORMITÀ (NC):**

1. Le NC devono essere verificate e chiuse da ACCERTA S.P.A. per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato e/o considerare valido un certificato già emesso.
2. La risoluzione prevede le seguenti fasi:
  - o Entro 15 (quindici) giorni dalla data di audit l'Organizzazione definisce le Azioni Correttive per risolvere le NC e le invia per iscritto a ACCERTA S.P.A.;
  - o ACCERTA S.P.A. verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
  - o Entro 120 (centoventi) giorni dalla data dell'ultimo giorno di audit, l'Organizzazione attua le Azioni Correttive ed invia ad ACCERTA S.P.A. le evidenze oggettive inerenti la chiusura delle Non Conformità; ACCERTA S.P.A. verifica, con un audit di chiusura non-conformità (cfr. Art. 10.6), la chiusura delle NC e l'efficace applicazione delle Azioni Correttive.
3. Per le Non-Conformità, l'Audit di Chiusura previsto dovrà avvenire entro il termine concordato con il Lead Auditor (e in ogni modo non oltre i 180 (centottanta) giorni, ovvero 6 (sei) mesi); nel caso in cui l'Organizzazione non fosse in grado di rispettare tale termine, si rende necessaria la ripetizione dell'Audit Iniziale o, nel caso di Audit successivi di mantenimento/estensione, la sospensione del certificato.
4. L'audit di chiusura delle Non-Conformità deve normalmente essere eseguito on-site al fine di poter verificare la chiusura e l'efficacia delle Azioni Correttive e quindi chiudere o declassare la Non-Conformità ad Osservazione o Commento.
5. In casi eccezionali e adeguatamente motivati, l'audit di chiusura delle Non-Conformità può essere svolto off-site come una desk review. Questo può essere applicabile quando il Lead Auditor, ovvero il Comitato di Certificazione, ritiene che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la Non-Conformità.
6. In caso d'esito positivo dell'Audit fase 2 di certificazione (assenza di Non-Conformità ed adeguate proposte di Azioni Correttive per eventuali Osservazioni) o dell'Audit di Chiusura della Non-Conformità, l'iter di certificazione prosegue con la trasmissione dei documenti al Comitato di Certificazione di ACCERTA S.P.A. per la conseguente valutazione della proposta di certificazione.

**ART. 10.2 - OSSERVAZIONI (OSS):**

1. Per le Osservazioni, devono essere verificate e approvate da ACCERTA S.P.A. le Azioni Correttive e il piano d'adeguamento corrispondente. Ciò è necessario per giudicare conforme il sistema e raccomandare l'emissione del certificato o considerare valido un certificato già emesso.
2. La risoluzione prevede le seguenti fasi:
  - o Entro 2 (due) settimane dalla data di audit l'Organizzazione definisce e pianifica le Azioni Correttive per risolvere le OSS e le invia per iscritto ad ACCERTA S.P.A.;
  - o ACCERTA S.P.A. verifica e approva le Azioni Correttive proposte;
  - o L'Organizzazione attua le Azioni Correttive entro i tempi definiti e ACCERTA S.P.A. ne valuta la chiusura e l'efficacia nel corso del successivo audit programmato.

**ART. 10.3 - COMMENTI (COM):**

1. I Commenti non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, ovvero la raccomandazione per l'emissione del certificato e/o la continua validità di un certificato già emesso; le eventuali risoluzioni delle osservazioni prevedono in ogni modo le seguenti fasi:
  - o L'Organizzazione attua le azioni definite per risolvere le anomalie entro l'audit successivo;
  - o ACCERTA S.P.A. valuta l'attuazione ed l'efficacia delle azioni negli audit successivi e, se la valutazione è positiva, il Commento è chiuso; diversamente il Commento rimane aperto come tale (salvo che la situazione sia degenerata in una situazione di Non-Conformità e/o Osservazione).

**ART. 10.4 - RITARDI NELL'INVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE**

1. Se l'Organizzazione non identifica le Azioni Correttive e non risponde a ACCERTA S.P.A. entro i tempi previsti, saranno prese le azioni elencate nel seguito:
  - o Non-Conformità ed Osservazioni <sup>(1)</sup>
    - Audit Iniziale o Rinnovo: esito negativo dell'audit, si procede alla ripetizione dell'audit o al ritiro del certificato;
    - Audit di mantenimento: sospensione o ritiro del certificato.

<sup>(1)</sup> Se le motivazioni addotte in forma ufficiale e scritta dall'Organizzazione e inviate a ACCERTA S.P.A. entro 15 (quindici) giorni dalla data di ultimo giorno di audit fossero valide, ACCERTA S.P.A. potrebbe considerare la possibilità di un'estensione del periodo di invio delle azioni correttive (periodo massimo "aggiuntivo" concesso: 15 (quindici) giorni). Se l'estensione è stata concessa e l'Organizzazione non riesce a rispettare la nuova data, allora si procederà come sopra descritto.



#### **ART. 10.5 - INEFFICACIA DELLE AZIONI CORRETTIVE:**

1. Nel caso d'inefficacia delle Azioni Correttive nella risoluzione delle Non-Conformità e delle Osservazioni ACCERTA S.P.A. provvederà ad adottare i seguenti riferimenti.
2. NON CONFORMITA'
  - Audit Iniziale o Rinnovo: Ripetizione audit o ritiro del certificato.
  - Audit di mantenimento: Sospensione/ritiro del certificato o effettuazione Audit straordinario.
3. OSSERVAZIONE
  - Audit Iniziale o Rinnovo: può essere accordato un periodo massimo "aggiuntivo" di 30 (trenta) giorni. Se è stata concessa l'estensione e l'Organizzazione non riesce a rispettare la nuova data convenuta, allora si darà luogo alla ripetizione dell'audit o il Ritiro del certificato.
  - Audit di mantenimento: può essere accordato un periodo massimo "aggiuntivo" di 30 (trenta) giorni. Se è stata concessa l'estensione e l'Organizzazione non riesce a rispettare la nuova data convenuta, ci sarà la ripetizione dell'audit o il Ritiro certificato. Ciò si applica in caso di assenza o inadeguata azione correttiva verificata durante l'attività di follow-up nell'audit di mantenimento successivo.

#### **ART. 10.6 - AUDIT DI CHIUSURA NON-CONFORMITÀ**

1. È un audit supplementare che può rendersi necessario per valutare presso l'Organizzazione, alla scadenza dei termini delle azioni correttive concordate, l'effettiva attuazione ed efficacia delle stesse al fine di risolvere le non conformità riscontrate nel corso degli audit.
2. L'audit è pianificato, per quanto possibile, in prossimità della data di completamento prevista per le azioni correttive relative alle NC e alle OSS e in ogni modo non oltre 4 (quattro) settimane rispetto a tale scadenza.
3. Nel corso della visita, il Lead Auditor verifica che le Azioni Correttive definite per risolvere le NC e le OSS siano state effettivamente applicate e risultino efficaci. In caso di NC è riesaminato l'intero processo interessato dalla NC.
4. L'attività è documentata rilasciando il Rapporto di Audit di Chiusura Non Conformità. Nel caso in cui l'esito è positivo e il rapporto contiene la proposta d'emissione del certificato, il rapporto è trasmesso al Comitato di Certificazione di ACCERTA S.P.A..
5. Nel caso in cui l'Organizzazione manifesti, prima della programmazione dell'audit, la volontà di verificare anche le Osservazioni, il Lead Auditor potrà analizzare anche queste ultime.
6. Qualora l'azione correttiva non risolva completamente la Non-Conformità precedentemente emessa, la stessa può venire riclassificata come Osservazione. In questo caso il tempo massimo a disposizione per l'invio delle Azioni correttive da attuare per la completa risoluzione della Non-Conformità è di 30 (trenta) giorni; la chiusura è effettuata nel corso del successivo audit periodico di mantenimento. Il Lead Auditor, se ne ricorrono le condizioni, può richiedere ed effettuare un audit non programmato.

Nel caso in cui l'esito sia negativo, si rende necessaria la ripetizione dell'Audit che ha originato la Non conformità.

#### **ART. 11 – DECISIONE E VALIDITÀ CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. La delibera in merito alla decisione sul rilascio, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione o annullamento e revoca del certificato di conformità è a cura del Comitato di Certificazione.
2. Il Comitato di Certificazione ha l'autorità per poter deliberare:
  - positivamente sulla certificazione (rilascio iniziale o a rinnovo, mantenimento a seguito di sorveglianza, supplementare, estensione e revoca provvedimento di sospensione) nel caso in cui i risultati dell'audit non evidenziano la formalizzazione di Non Conformità, definendo anche il periodo temporale che deve intercorrere fra l'audit condotto, su cui si sta basando la decisione, e il successivo audit da programmare e pianificare.
  - negativamente sulla certificazione (diniego rilascio o rinnovo, estensione o riduzione e annullamento e revoca), o adottare un provvedimento di sospensione (mantenimento a seguito di sorveglianza o supplementare), nel caso in cui i risultati dell'audit evidenziano la formalizzazione di Non Conformità e/o di Osservazioni, che considerate in un contesto globale, generano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti. Il CC, in tal caso, verbalizza la propria decisione e stabilisce anche il periodo minimo (max sei mesi, oltre tale periodo temporale se l'organizzazione non permette la regolare conduzione dell'audit, il contratto tra le parti si ritiene risolto e rescisso) che deve intercorrere per la pianificazione del successivo audit da programmare, pianificare e condurre al fine di verificare l'attuazione delle correzioni e l'efficacia delle azioni correttive proposte per la risoluzione delle anomalie e causa di decisione negativa sulla certificazione.
3. Il CC ha la facoltà di modificare la classificazione delle anomalie rilevate dal GVI sulla base delle evidenze oggettive analizzate e valutate in sede di delibera. Il CC, anche a fronte di un esito positivo delle attività di audit, può prevedere l'eventualità di non rilasciare, sospendere, ridurre e/o annullare e revocare la certificazione nel caso in cui il sistema di gestione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio.
4. Il CAB, in caso di decisione positiva da parte del CC, s'impegna ad emettere il certificato di conformità entro 45 giorni dall'ultimo giorno di conduzione dell'audit.
5. Il certificato di conformità ha validità triennale, la cui continuità è soggetta al rispetto delle prescrizioni indicate all'art. 12 del presente regolamento, il cui ciclo di certificazione inizia con la decisione di certificazione o di rinnovo della stessa. I documenti di certificazione sono inviati da Accerta S.p.A. all'organizzazione certificata a mezzo di posta prioritaria. L'organizzazione, nel caso in cui preferisca altro mezzo di recapito, deve concordare preventivamente le modalità di spedizione con la segreteria del CAB.



6. Il CAB si riserva il diritto di non rilasciare il certificato di conformità all'Organizzazione in caso di mancata attestazione di pagamento di tutti gli importi dovuti, così come da offerta commerciale.

**ART. 12 – AUDIT DI SORVEGLIANZA PER IL MANTENIMENTO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. L'organizzazione deve compilare la scheda di pianificazione dell'audit di sorveglianza ed inviarla ad Accerta S.p.A. almeno 60 giorni prima della pianificazione dell'audit di sorveglianza.
2. Il mantenimento della certificazione di conformità è subordinato alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata ed è valutata mediante audit di sorveglianza su campo annuali per ogni anno solare, da programmare in conformità al Mod. PO01z "Programma Triennale Audit" con riferimento alla data di decisione di certificazione o di rinnovo della stessa, con lo scopo di verificare che l'organizzazione Cliente continui a rispettare i requisiti della norma relativa al sistema di gestione.
3. Gli audit di sorveglianza coprono almeno una volta l'intero sistema di gestione sul triennio e, quindi, il campo di applicazione della certificazione.
4. Gli audit di sorveglianza sono concordati con l'organizzazione Cliente e di volta in volta comunicati in conformità al "Programma Triennale Audit". La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di delibera della certificazione. Gli audit di sorveglianza successivi vengono effettuati con una cadenza di 12 mesi con una tolleranza di  $\pm 3$  mesi. Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente comporta la sospensione della certificazione sino alla data di conduzione dell'audit di sorveglianza (cfr. art. 20). La sospensione della certificazione può durare un periodo massimo non superiore a 6 mesi alla decorrenza dei quali, senza che sia stata possibile la conduzione dell'audit di sorveglianza, la certificazione viene annullata e revocata dal competente Comitato di delibera di Accerta S.p.A. (cfr. art.19).
5. In caso di inattività dell'organizzazione, gli audit di sorveglianza dovranno comunque essere condotti secondo le tempistiche di cui al precedente punto 4., effettuando la parte di audit relativa alle attività di cantiere su base documentale. In caso di impossibilità di verifica in cantiere secondo gli intervalli e le tolleranze indicate, vale quanto riferito al precedente paragrafo 4. in merito alla sospensione e successivo eventuale annullamento e revoca della certificazione.
6. La certificazione di un'organizzazione Cliente può essere mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit senza ulteriori riesami indipendenti, in tal caso:
  - a) per ogni non conformità o altra situazione che possa comportare la sospensione o la revoca della certificazione, il responsabile del gruppo di audit segnala al CAB l'esigenza di iniziare un riesame da parte del CC per stabilire se la certificazione possa essere mantenuta (cfr. art. 22); e
  - b) il Responsabile di Schema e/o la Direzione effettua il monitoraggio delle attività di sorveglianza del responsabile del gruppo di audit, compreso il monitoraggio dei rapporti ricevuti, per assicurare che le attività di certificazione funzionino efficacemente.

**ART. 13 – AUDIT DI RINNOVO PER IL RINNOVO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. Lo scopo dell'audit di rinnovo, da programmare in conformità al "Programma Triennale Audit" Mod. PO01u10 - Programma triennale audit\_16763 è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione allo scadere del triennio di validità della certificazione.
2. L'audit di rinnovo è necessario per accertare:
  - l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne;
  - l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
  - se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

Tale audit è condotto con una cadenza temporale tale da permettere:

- la decisione sul rinnovo da parte del CC entro e non oltre la data di scadenza triennale nominale riportata sulla certificazione;
  - il riesame, l'accettazione e la verifica dell'efficacia di correzioni ed azioni correttive, da attuare in seguito dell'identificazione di situazioni di non conformità, entro e non oltre 20 giorni dalla conduzione dell'audit di rinnovo della certificazione a mezzo di un audit supplementare; e
  - la continuità rispetto alla data di certificazione.
3. Se le attività di rinnovo non sono completate con successo entro la data di scadenza del certificato, queste possono comunque essere svolte entro i 12 mesi successivi alla scadenza secondo le seguenti modalità e tempistiche:

a) L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo della data di scadenza della certificazione ed è stata completata positivamente entro 6 mesi della data di scadenza della certificazione

A seguito della scadenza del certificato è possibile, entro 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es.: completamento dell'audit di rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'organizzazione a seguito eventuali non conformità e relativa delibera): in tal caso, se l'organizzazione cliente vuole mantenere la storicità del certificato, verrà riemesso il certificato con evidenza sullo stesso del periodo di non validità della certificazione, ovvero il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione, e con data di scadenza basata sulla data del precedente ciclo di certificazione.  
La durata della verifica è pari ad un audit di rinnovo.

b) L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo la

A seguito della scadenza del certificato è possibile, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente le



data di scadenza della certificazione ma è terminata oltre i 6 mesi dalla data di scadenza, ma non oltre 12 mesi dalla scadenza.

attività pendenti di rinnovo della certificazione (es: effettuazione o completamento dell'audit previsto per il rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'organizzazione a seguito eventuali non conformità e relativa delibera): in tal caso, se l'organizzazione cliente vuole mantenere la storicità del certificato, si rimette il certificato con evidenza del periodo di non validità della certificazione, ovvero il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione, e con data di scadenza basata sulla data del precedente ciclo di certificazione.

La durata della verifica è non inferiore alla durata di un rinnovo.

c) L'attività di rinnovo (verifica e delibera) non viene completata entro 12 mesi dopo la data di scadenza del certificato

Verrà effettuato un audit iniziale, emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato. Non si tratta quindi di rinnovo ma di una nuova certificazione.

In tutti i casi precedenti, e quindi quando l'attività di audit viene iniziata e/o completata dopo la scadenza del certificato, il CAB può sempre decidere di effettuare un audit iniziale, emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato.

Nel caso in cui il certificato dovesse avere una durata inferiore ai 3 anni, per via del rinnovo posticipato, rimane pienamente applicabile il principio per cui nel ciclo di certificazione (dalla decisione di rinnovo, eventualmente posticipato, al rinnovo successivo) devono essere coperti tutti i requisiti e tutto lo scopo del certificato, con verifiche di sorveglianza condotte almeno 1 volta ogni anno.

Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio e rinuncia al certificato di conformità (*cf. art. 18*).

4. Il rinnovo della certificazione di conformità è subordinato alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata (*cf. art. 11*), nonché ai risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e ai reclami ricevuti dall'organizzazione Cliente.

#### **ART. 14 – AUDIT SPECIALI**

1. Accerta S.p.A. si riserva di eseguire specifici audit supplementari, presso l'organizzazione (il tempo di audit, è pari a 0,5 gg/uomo ed addebitato all'Organizzazione secondo quanto previsto dalla Convenzione ACCERTA/MAIA, vigente al momento di tale avvenimento), (con una tolleranza di  $\pm 30$  giorni rispetto alla data programmata) nel caso di modifiche che influenzano significativamente le attività e l'operatività dell'organizzazione stessa (come cambiamento della proprietà, cambiamenti del personale o delle apparecchiature, ecc.), oppure nel caso in cui l'analisi di reclami, gravi segnalazioni dal mercato od ogni altra informazione oggettivata indichi che l'organizzazione non è più conforme ai requisiti di Accerta S.p.A.. Tali audit non modificano il calendario previsto dal "Programma Triennale Audit". Nel caso in cui l'audit supplementare coincida con l'audit di sorveglianza o rinnovo, quest'ultimo può sostituire o estendere l'audit supplementare programmato e pianificato. Il mancato rispetto di tale criterio da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio e rinuncia al Certificato di Conformità (*cf. art. 18*).
2. Il CAB comunica all'organizzazione Cliente tale eventualità, comprensiva di motivazioni oggettivate, contestualmente al piano di audit almeno con tre giorni di preavviso, solo se trattasi di audit con breve preavviso. Accerta S.p.A., visto che tale breve periodo temporale non consente all'organizzazione Cliente di esercitare il proprio diritto di ricusazione sui membri del gruppo di audit, designa il personale di audit in base alle loro precedenti presenze presso l'organizzazione e alla mancanza di reclami da parte della stessa. Nel caso in cui avranno esito negativo, il costo di detti audit, comprensivi delle spese di trasferta dell'auditor, è a carico dell'Organizzazione cliente; in caso di esito positivo i suddetti costi saranno interamente a carico del CAB. Il mancato rispetto di tali criteri da parte dell'organizzazione Cliente equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio e rinuncia al Certificato di Conformità (*cf. art. 18*).

#### **ART. 15 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

1. L'organizzazione può richiedere l'estensione o la riduzione del campo d'applicazione della certificazione.
2. Accerta S.p.A., in caso di richiesta di estensione, conduce un riesame della domanda al fine di stabilire:
  - le attività di audit necessarie per decidere se è possibile o meno concedere l'estensione;
  - l'adeguamento dell'offerta commerciale che l'organizzazione è tenuta ad accettare in sostituzione dell'offerta commerciale precedentemente stipulata tra le parti.
3. Accerta S.p.A., in caso di richiesta di riduzione, conduce un riesame della domanda al fine di stabilire l'accettabilità della stessa che risulta essere:
  - possibile per talune linee di prodotto/servizio;
  - da valutare nel caso di requisiti e/o processi purché la relativa esclusione non comprometta la capacità dell'organizzazione di fornire prodotti/servizi rispondenti ai bisogni ed alle attese dei clienti ed ai requisiti cogenti applicabili.
4. Accerta S.p.A. si riserva, infine, il diritto di procedere d'ufficio alla riduzione del campo d'applicazione della certificazione, qualora l'organizzazione Cliente:
  - non sia stata in grado di mettere il CAB in condizione di verificare tutti i processi descritti nel campo di applicazione nel corso del triennio di validità della certificazione;
  - abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione;
  - nel caso di affitto, cessione, conferimento di ramo d'azienda, fusione o scissione, ecc. (*cf. art. 18*).



5. L'estensione del campo d'applicazione della certificazione di conformità è subordinata alla presenza delle condizioni alle quali essa è stata rilasciata (cfr. art. 11).

#### **ART. 16 - VARIAZIONE DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE**

1. Le modifiche che il CAB intende apportare allo schema di certificazione (ad esempio a seguito di modifiche nel testo di norme o regolamenti) devono essere comunicate all'organizzazione unitamente al tipo di variazione ed il termine entro cui è necessario uniformarsi. Le modifiche diventano definitive entro 15 giorni dalla ricezione formale della comunicazione dell'organizzazione e in assenza d'ulteriori avvisi da parte dello stesso CAB.
2. Tutte le comunicazioni inerenti le modifiche dello schema di certificazione del CAB, oltre ai normali canali di comunicazione, possono essere comunicate all'organizzazione anche tramite pubblicazione sul proprio sito web ([www.accerta.it](http://www.accerta.it)).
3. Il CAB, ove applicabile, verifica l'implementazione dei nuovi requisiti durante il successivo audit o entro un periodo concordato. Eventuali costi per attività supplementari (documentali e/o in loco) sono a carico dell'organizzazione in accordo all'offerta economica sottoscritta.
4. L'organizzazione, qualora non intenda o non può uniformarsi alle modifiche introdotte nei tempi e nelle modalità previste, ha la facoltà di rinunciare alla certificazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro e non oltre l'entrata in vigore delle modifiche stesse (cfr. art. 18).

#### **ART. 17 – NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UNA ORGANIZZAZIONE**

1. L'organizzazione certificata deve informare entro e non oltre cinque giorni lavorativi il CAB circa aspetti che possono influenzare la capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti della norma utilizzata per la certificazione, quali:
  - modifiche relative alla proprietà o, comunque, dell'organo di governo (es. affitto, cessione o conferimento di ramo di azienda, fusione o scissione, variazione di denominazione o ragione sociale, ecc.);
  - modifiche sostanziali alla propria struttura organizzativa e direzionale quali dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico;
  - modifiche sostanziali alle attività incluse nel campo di applicazione o introduzione di nuovi processi lavorativi che potrebbero avere influenza su quelli coperti da certificazione;
  - modifiche di indirizzi di contatto e/o siti;

Accerta S.p.A. ha la facoltà di valutare la natura e il peso di tali modifiche sul sistema di gestione dell'organizzazione, al fine di programmare, pianificare e condurre audit supplementari per verificare la continuità del rispetto dei requisiti di certificazione e, quindi, l'eventuale modifica del programma triennale di audit o nuova emissione del certificato di conformità.

A seguito di ricevimento di comunicazione da parte dell'organizzazione certificata Accerta S.p.A.:

- acquisisce l'informazione ed atti circa l'eventuale (in quanto tutte le summenzionate ipotesi possono verificarsi anche singolarmente, cioè potrebbe esserci, ad esempio, un cambio di sedi ma non di proprietà) sul cambio di proprietà, variazioni di forma giuridica, trasferimento d'azienda o di ramo d'azienda (questa ultima definizione raggruppa tutte le attività di fitto, cessione, conferimento, etc.);
  - esamina i cambiamenti su politiche, attività, struttura organizzativa, processi, ecc. in base ad informazioni adeguate preventivamente acquisite;
  - verifica, nel caso di variazioni sostanziali alla propria struttura societaria, organizzativa e direzionale, che la nuova proprietà confermi le politiche, gli obiettivi e che il sistema di gestione verificato e certificato continui ad essere conforme alla norma di riferimento;
  - verifica che siano stati correttamente completati, ove applicabile, i processi di voltura o modifica delle autorizzazioni, licenze, certificazioni, ecc..
2. Le modalità di gestione delle macro-casistiche relative a cambio di proprietà, variazioni di forma giuridica, trasferimento d'azienda o di ramo d'azienda individuate sono riportate di seguito:
    - a) Attività inerenti all'organizzazione cessionaria:
      - nel caso in cui l'organizzazione cedente sia già certificata dal CAB e l'organizzazione cessionaria abbia recepito la struttura organizzativa (Direzione Generale e Tecnica, Responsabile Gestione Sistema, Rappresentante della Direzione, Responsabile di Cantiere, ecc.) dell'organizzazione cedente e sia subentrata negli elementi costituendo l'oggetto del trasferimento dell'azienda o del ramo d'azienda (trasferimento di macchinari, attrezzature, dipendenti, contratti di appalto e know-how necessari al proseguimento dell'attività lavorativa), si procede con l'iter di voltura della certificazione solo ed esclusivamente se lo scopo di certificazione richiesto (la cui assegnabilità è da verificarsi nel corso dell'audit sulla base delle evidenze oggettive raccolte) è uguale o minore allo scopo di certificazione del certificato di conformità dell'organizzazione cedente. Tale attività è inquadrata come supplementare e la nuova certificazione in capo alla cessionaria proseguirà la cronologia della precedente certificazione in capo all'azienda cedente. Nel caso in cui lo scopo di certificazione richiesto dall'azienda cessionaria è superiore allo scopo di certificazione del certificato di conformità dell'organizzazione cedente, si procede con una nuova attività iniziale di certificazione;
      - nel caso in cui l'organizzazione cedente non è certificata dal CAB, si procede con una nuova attività iniziale di certificazione.
    - b) Attività inerenti all'organizzazione cedente:
      - nel caso in cui l'organizzazione cedente sia già certificata dal CAB, si procede alla riduzione dello scopo di certificazione o alla revoca del certificato di conformità in funzione delle attività cedute/fittate/conferite (totale o parziale) e certificate.



La riduzione dello scopo di certificazione, inoltre, avviene d'ufficio (se l'azienda o il ramo d'azienda è stato ceduto, l'organizzazione già risulta variata);

- nel caso in cui l'organizzazione cedente non sia già certificata dal CAB, si può eventualmente comunicare all'altro CAB tale situazione contingente al fine di poter avviare tutte le procedure previste per la gestione di tale casistica.
- c) Variazione denominazione/ragione sociale o trasformazione forma giuridica: si procede alla modifica del certificato di conformità.
- d) Cambio sede legale o sede legale coincidente con sede operativa:
- se la sede legale è adibita solo ed esclusivamente allo svolgimento di attività amministrative (es. sede legale sita c/o il commercialista, ecc.), si procede alla modifica del certificato di conformità, altrimenti, se coincidente con la sede operativa, si procede con la programmazione e pianificazione di un audit supplementare. Nel caso in cui sia possibile anticipare l'audit di sorveglianza o rinnovo già programmato, come da programma triennale di audit, tale audit sostituisce ed integra l'audit supplementare necessario per la verifica della nuova sede legale/operativa;
  - se trattasi di sede operativa o sede legale ed operativa (non coincidenti), si procede con la programmazione e pianificazione di un audit supplementare. Nel caso in cui sia possibile anticipare l'audit di sorveglianza o rinnovo già programmato, come da programma triennale di audit, tale audit sostituisce ed integra l'audit supplementare necessario per la verifica della nuova sede legale/operativa;

Le relative spese sono a carico dell'organizzazione Cliente sulla base dell'offerta commerciale sottoscritta, ove applicabile.

3. L'organizzazione deve informare il CAB circa l'eventuale coinvolgimento in processi conseguenti il mancato rispetto delle leggi sulla responsabilità da prodotto.

#### **ART. 18 - RINUNCIA AL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. Il contratto con il CAB si intende rinnovato al completamento dell'iter contrattuale di rinnovo prima della scadenza della certificazione inizialmente rilasciata oppure secondo i termini previsti dal precedente Art.13 comma 4 previa riformulazione e relativa accettazione di nuova offerta commerciale.
2. L'organizzazione può rinunciare alla certificazione entro e non oltre 60 gg prima della scadenza degli audit di sorveglianza, supplementari o di rinnovo programmati, salvo la possibilità di recedere in qualunque momento per giusta causa o giustificato motivo (adeguatamente documentato pena l'inammissibilità della richiesta di recesso), dandone avviso al CAB mediante comunicazione di disdetta da inviare a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC o fax. Il CAB può richiedere all'organizzazione di fornire ulteriore documentazione al fine di meglio comprendere la causa del recesso (esempi esemplificativi, ma non esaustivi, di recesso per giusta causa o giustificato motivo possono essere: dichiarazione di fallimento, bancarotta, insolvenza, improvviso decesso del titolare nel caso trattasi di ditta individuale, ecc.). L'organizzazione, nel caso in cui il CAB venga sospeso temporaneamente dall'attività di certificazione, in assenza di una ricaduta diretta sull'organizzazione (variazione dello stato di validità della certificazione e relativa copertura dell'accreditamento), per controversie di qualsiasi natura, non può rinunciare alla certificazione adducendo tale condizione temporanea di sospensione del CAB quale giusta causa o giustificato motivo. Tale facoltà, in parziale deroga a quanto esposto, è ammissibile solo ed esclusivamente quando le date degli audit obbligatori di sorveglianza o rinnovo (a meno degli anticipi/posticipi regolamentari previsti) ricadono all'interno del periodo temporale di sospensione. La rinuncia alla certificazione senza giusta causa o giustificato motivo comporta il pagamento di una penale da parte dell'organizzazione pari al 20% del residuo dell'offerta commerciale sottoscritta con un minimo di €300,00.
3. Accerta S.p.A., nel caso in cui l'organizzazione decida di disdire il contratto con il CAB in fase di preparazione degli audit ovvero non ne permette la regolare conduzione, ha la facoltà di sospendere il certificato di conformità dalla data di ricezione della disdetta ovvero dalla data stabilita per la conduzione dell'audit (*cf. art. 19*) e di annullarla e revocarla (*cf. art. 20*) alla data di scadenza annuale come da "Programma Triennale Audit".
4. L'organizzazione, infine, deve cessare immediatamente qualsiasi utilizzo del certificato di conformità e del marchio di certificazione.
5. Accerta S.p.A. non è responsabile dell'uso improprio del certificato, del marchio Accerta, che l'organizzazione ha continuato ad usare ed esibire durante il periodo che intercorre fra il penultimo audit condotto regolarmente e l'ultimo audit impossibilitato a condurre a causa della disdetta. Accerta S.p.A., nel caso di controversie che dovessero insorgere con parti terze, si dichiara fin d'ora estranea ad ogni fatto e si riserva di richiedere eventuali risarcimenti per danni subiti se coinvolta in qualità di Ente di Certificazione.
6. L'organizzazione che ha deciso di rinunciare alla certificazione deve restituire l'originale del certificato di conformità ed interrompere l'utilizzo dello stesso, del marchio di certificazione e di accreditamento, ove applicabile.
7. L'organizzazione deve dare notizia dell'avvenuta cancellazione a tutti gli Enti, pubblici e privati, cui ha dato prova della sua certificazione entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione.
8. Il CAB rende noto tale provvedimento attraverso pubblicazione sul proprio sito web ([www.accerta.it](http://www.accerta.it)) o qualunque altro mezzo ritenuto idoneo e si riserva di richiedere il risarcimento per eventuali danni subiti o di promuovere azioni per ottenere il rispetto delle presenti condizioni.

#### **ART. 19 - SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. Il CAB sospende il certificato di conformità in qualunque momento durante i tre anni di validità nei casi in cui:



- si rileva durante la conduzione degli audit almeno una Non Conformità ovvero una o più osservazioni che considerate in un contesto globale, generano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione dell'organizzazione Cliente di conseguire i risultati previsti;
  - l'organizzazione non ha risolto le anomalie rilevate dal GVI durante il precedente audit adottando adeguate correzioni e azioni correttive nei tempi concordati con il CAB;
  - si determini una situazione in cui il prodotto<sup>1</sup> dell'organizzazione coperto da certificazione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio, rivelandosi pericoloso o non adeguato (ad esempio, a causa di norme non applicate, uso non previsto, difetti di fabbricazione, ecc.);
  - l'organizzazione non pone rimedio all'uso improprio del marchio di certificazione e del certificato di conformità, nei modi e nei tempi stabiliti dal CAB;
  - l'organizzazione non adegua il proprio sistema di gestione alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione entro i limiti stabiliti dal CAB o non comunica al CAB le modifiche al proprio sistema di gestione;
  - l'organizzazione non informa il CAB circa provvedimenti giudiziari e/o amministrativi cui è sottoposta;
  - l'organizzazione non gestisce reclami e/o segnalazioni direttamente connesse alle carenze del sistema di gestione certificato;
  - l'organizzazione non si rende disponibile alla conduzione degli audit di sorveglianza o rinnovo della certificazione con la periodicità richiesta;
  - l'organizzazione non si rende disponibile alla conduzione degli audit alla presenza di auditor/osservatori dell'Ente di Accredimento;
  - l'organizzazione richiede volontariamente la sospensione.
2. Il provvedimento di sospensione, deliberato dal CC, invalida temporaneamente la certificazione del sistema di gestione ed è comunicato all'organizzazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione che evidenzia l'avvenuta ricezione. Nella stessa comunicazione sono indicate le motivazioni del provvedimento e le attività da eseguire con le relative tempistiche, per far sì che le cause che hanno generato il provvedimento di sospensione possano essere rimosse e la sospensione revocata.
3. Il CAB conduce un audit supplementare presso l'organizzazione, ove possibile, per verificare se esistono le condizioni per la revoca del provvedimento di sospensione. La tempistica entro cui condurre tale audit è decisa e deliberata dal CC (il periodo temporale di sospensione non può protrarsi oltre sei mesi dalla data di assunzione del provvedimento di sospensione). La mancata conduzione dell'audit, entro i limiti temporali stabiliti dal CC e comunicati all'organizzazione, equivale ad una dichiarazione di recesso dal servizio e rinuncia alla certificazione (*cf. artt. 18*) e la sospensione viene automaticamente trasformata in revoca della certificazione. Nessuna deroga è ammessa relativamente al rispetto della tempistica stabilita dal CC.
4. La sospensione è menzionata e pubblicizzata nel registro delle società certificate per tutto il periodo di sospensione della certificazione (*cf. art. 8*).
5. L'organizzazione in condizioni di sospensione non può fare uso del certificato, del marchio di certificazione ed accreditamento e deve portare a conoscenza dei terzi interessati tale condizione in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

#### **ART. 20 –ANNULLAMENTO E REVOCA DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. La certificazione può essere revocata nei casi in cui il sistema di gestione non garantisce il rispetto dei requisiti della norma di riferimento e del regolamento di certificazione, tanto da indurre il CAB a ritenere che l'organizzazione non è in grado di ripristinare la relativa conformità;
- Il CAB può revocare il certificato di conformità in qualunque momento durante i tre anni di validità nei seguenti casi:
- mancata eliminazione, nei modi e nei tempi stabiliti dal CAB, delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione;
  - comunicazione formale da parte dell'organizzazione di rinuncia alla certificazione;
  - cessazione dell'attività oggetto di certificazione o sospensione per un periodo superiore a sei mesi;
  - mancato pagamento da parte dell'organizzazione dei compensi dovuti al CAB nei termini previsti dal contratto e dall'offerta commerciale;
  - gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di certificazione, in particolare nell'utilizzo di mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti evitando affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione, come apposizione del marchio su rapporti di prova, di taratura o di ispezione, in quanto considerati in questo contesto come prodotti;
  - mancata rettifica di tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione è stato ridotto o gli stessi lascino intendere che la certificazione si applica ad attività, processi e prodotti/servizi che sono fuori dal campo di applicazione;
  - utilizzo della certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia nel pubblico;
  - condanna definitiva (passata in giudicato) dell'organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema di gestione oggetto di certificazione;

<sup>1</sup> Con il termine prodotto si intendono sia i prodotti che i servizi.



- cancellazione del soggetto giuridico dal registro delle imprese competente territorialmente a seguito di affitto, cessione, conferimento, fusione, ecc. d'azienda;
  - l'organizzazione non consente la regolare conduzione degli audit previsti dal contratto e dall'offerta economica con la periodicità necessaria;
  - decisione non positiva sul rinnovo della certificazione da parte del CC.
2. Il provvedimento di annullamento e revoca della certificazione e le relative motivazioni sono notificate all'organizzazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma di comunicazione con evidenza di avvenuta ricezione. La decisione di annullamento e revoca della certificazione è soggetta a delibera da parte dell'organo competente (CC).
  3. L'annullamento e revoca della certificazione implica la cancellazione dell'organizzazione dal registro delle società certificate (*cf. art. 8*).
  4. L'Organizzazione deve interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione (cancellando dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione), cessare immediatamente ogni utilizzo della certificazione, restituire il certificato di conformità entro e non oltre 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte del CAB, distruggere copie o riproduzioni del certificato di conformità in proprio possesso e cessare l'utilizzo del marchio di certificazione e dell'Ente di Accreditamento.
  5. L'Organizzazione, inoltre, non può qualificarsi come organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di annullamento e revoca della certificazione in tutti i casi nei quali la medesima è determinante al fine dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.
  6. Il CAB si riserva di richiedere risarcimento per eventuali danni subiti.

#### **ART. 21 - AUTORIZZAZIONE PER L'UTILIZZO DEL MARCHIO DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE E DI ACCREDITAMENTO**

1. L'organizzazione, a seguito dell'invio da parte del CAB della comunicazione di rilascio del certificato di conformità, è autorizzata ad utilizzare il marchio dell'Ente di Certificazione e dell'Associazione MAIA nei modi e alle condizioni contenute nel presente regolamento durante il corso di validità della certificazione.

#### **ART. 22 - CARATTERISTICHE DEI MARCHI**

1. L'utilizzo del marchio è facoltativo, tuttavia, qualora l'organizzazione certificata desideri avvalersi di tale facoltà, il contenuto del presente documento è vincolante.
2. Il marchio dell'Ente di Certificazione deve essere riprodotto come rappresentato nelle figure in figura 1 (*cf. art. 25*), in coda al presente regolamento e l'organizzazione certificata ha il diritto di farne uso nei limiti di seguito descritti.
3. Il marchio rappresenta la "A" (come Accerta) riportata da numero "due" isteresi grafiche, una completa e l'altra parziale, opportunamente composite, al fine di determinare una rappresentazione della succitata lettera. La richiamata effigie è iscritta in un reticolo grafico, riportante in calce la denominazione "**ACCERTA**".

I colori da assumere per la cromattizzazione del marchio, risultano essere:

- Rosso scarlatto e/o cardinale, lucido o opaco
  - Grigio antracite o gradazione dello stesso
  - Nero
  - Grigio perla
4. Tale marchio, le cui dimensioni minime sono altezza: 12,6 mm x base: 10 mm, può essere utilizzato "dimensionalmente" in multipli proporzionali alle stesse, in negativo o in trasparenza, allocabile in ogni posizione, singolarmente o in serie ed in qualsivoglia posizione grafica, anche in maniera composita secondo le limitazioni riportate in figura 1 (*cf. art. 25*).

#### **ART. 23 – UTILIZZO NON CORRETTO DEI MARCHI E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

1. L'utilizzo non corretto dei marchi e del certificato di conformità può verificarsi nei casi in cui:
  - si riscontri un impiego abusivo dei marchi e/o del certificato di conformità (ad esempio, a causa di un utilizzo nel periodo di sospensione, successivamente all'annullamento della certificazione o tale da far intendere che il campo di applicazione è esteso anche a settori non coperti dal certificato, ecc.);
  - il certificato non sia stato ancora rilasciato ovvero sia in iter ovvero sia sospeso o revocato;
  - i marchi siano riferiti ad attività e/o sistemi non compresi nel campo di applicazione del certificato di conformità;
  - i marchi siano utilizzati in modo da essere interpretati come marchi di conformità a norme tecniche relative a prodotti;
  - i marchi siano apposti su "Rapporti di Prova/Taratura" emessi dall'organizzazione certificata.
2. Accerta S.p.A., nei casi sopra individuati, attua provvedimenti definiti sulla base di una serie di fattori specifici<sup>2</sup>, al fine di proteggere l'integrità d'immagine dei marchi, di salvaguardare le organizzazioni e/o le persone che possono essere indotte in errore a causa dell'impiego abusivo dei marchi, di essere imparziale verso gli altri utilizzatori dei marchi.
3. I provvedimenti si basano sulle ipotesi che:
  - l'organizzazione è in grado di controllare le modalità con cui utilizza i marchi ed il certificato di conformità;
  - il CAB rimane proprietario del marchio di certificazione e l'utilizzo è dato in concessione, per cui Accerta S.p.A. ha il diritto di verificare il rispetto delle regole fissate per il suo utilizzo.
4. Accerta S.p.A. richiede all'organizzazione azioni correttive quando i marchi e il certificato di conformità:

<sup>2</sup> ACCERTA considera, tra i fattori specifici rilevanti, almeno i seguenti: leggi nazionali vigenti, accordi contrattuali esistenti tra il CAB e l'organizzazione che utilizza abusivamente il marchio o il certificato, il fatto che l'impiego abusivo sia stato commesso in buona fede o deliberatamente, il pregiudizio che potrebbe derivare ai terzi a seguito dell'uso scorretto.



- sono utilizzati per indurre le parti terze interessate a ritenere che sono riferiti anche a campi di applicazione o schemi diversi da quelli per i quali è stata rilasciata certificazione;
  - sono riprodotti in modo non conforme a quanto specificato nel presente regolamento o comunque sono modificati senza preventiva autorizzazione da parte del CAB;
  - sono utilizzati in modo tale da poter danneggiare la reputazione di Accerta S.p.A. e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia nel pubblico;
  - sono abbinati ad affermazioni che possano trarre in inganno riguardo il campo di applicazione del proprio certificato.
5. Accerta S.p.A., se riceve una segnalazione d'impiego non corretto dei marchi o del certificato di conformità, svolge un'indagine preliminare sulla validità della segnalazione. Accerta S.p.A., nel caso in cui appuri che vi è stato un impiego non corretto, richiede azioni correttive al fine di rientrare nei requisiti definiti precedente art. 23. Le azioni correttive sono definite in riguardo al tipo d'impiego non corretto, ed alle reali o potenziali conseguenze, e devono essere immediatamente attuate dall'organizzazione.
6. Accerta S.p.A. comunica tale eventualità a mezzo di invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o altra forma di comunicazione con evidenza di avvenuta ricezione, redatta in funzione del caso specifico e contenente almeno i seguenti elementi:
- le motivazioni in base alle quali l'utilizzo dei marchi e/o del certificato di conformità sono ritenuti non corretti;
  - le ragioni delle azioni correttive richieste ed i tempi entro cui queste devono essere attuate;
  - i possibili comportamenti che l'organizzazione potrebbe tenere per il superamento della situazione riscontrata;
  - le possibili modifiche al sistema dell'organizzazione per evitare il ripetersi di analoghe situazioni;
  - l'eventuale opportunità di audit supplementare finalizzato alla raccolta delle evidenze che dimostrino l'effettiva attuazione delle azioni correttive definite dall'organizzazione.
7. Accerta S.p.A. richiede all'organizzazione di rendere noto l'uso non corretto dei marchi e/o del certificato di conformità, al fine di salvaguardare l'utenza e consentire l'attuazione delle azioni correttive.
8. Accerta S.p.A., nel caso in cui l'organizzazione si rifiuti di attuare le azioni correttive richieste, può attuare i seguenti provvedimenti:
- annullamento della presente autorizzazione all'utilizzo dei marchi e revoca del certificato di conformità;
  - notifica all'Ente di Accreditamento e ad eventuali altri organismi coinvolti nei provvedimenti intrapresi nei confronti dell'organizzazione a seguito di rifiuto nell'attuazione delle azioni correttive;
  - valutazione degli aspetti legali connessi alle situazioni esistenti.
9. Le decisioni in merito ai provvedimenti e alla loro estensione sono prese da Accerta S.p.A., sentito anche il parere dell'Ente di Accreditamento. Azioni legali possono essere intraprese quando i marchi sono utilizzati non conformemente agli accordi contrattuali.

**ART. 24 – PRESCRIZIONI PER LA CERTIFICAZIONE MULTISITO BASATO SUL CRITERIO DEL CAMPIONAMENTO**

1. Un'organizzazione multisito non deve essere necessariamente un'entità legale unica, ma è sufficiente che tutti i siti sono collegati legalmente o contrattualmente con la sede legale/centrale dell'organizzazione e soggetti ad un sistema di gestione in comune, accettato contrattualmente dalle parti, implementato e soggetto alle continue sorveglianze ed audit interni condotti dalla sede legale/centrale. La sede legale/centrale, pertanto, deve avere il diritto di richiedere che i siti implementino le azioni correttive ogni qualvolta sia richiesto. Le attività/processi operati da tutti i siti devono essere sostanzialmente dello stesso tipo ed eseguiti con metodi e procedure similari. Nel caso in cui alcuni dei siti presi in considerazione hanno in comune solo pochi processi similari, è possibile utilizzare la formula della certificazione multisito se tutti i siti in cui si svolgono le attività/processi principali o critici sono soggetti ad audit completi.
2. L'organizzazione che svolge la propria attività attraverso attività/processi differenti in diverse posizioni geografiche può accedere alla formula della certificazione multisito se è in grado di dimostrare chiaramente che tutte le attività/processi sono collegati, in tal caso il piano di campionamento comprende almeno un esempio di ogni attività/processo svolto dall'organizzazione.
3. Il calcolo dei giorni di audit e la relativa offerta commerciale è effettuato sulla base dei criteri definiti nel documento "Tariffario Generale", revisione vigente.
4. Il sistema di gestione dell'organizzazione deve essere controllato dalla sede legale/centrale attraverso un piano di gestione e soggetto ad un riesame della direzione condotto dalla sede legale/centrale. Tutti i siti devono essere inclusi nel programma degli audit interni e devono essere auditati in conformità a tale programma prima della conduzione dell'audit da parte del CAB. E' necessario dimostrare che l'intera organizzazione è conforme ai requisiti della norma di riferimento, includendo anche considerazioni relative alla legislazione cogente applicabile.
5. L'organizzazione deve dimostrare di essere in grado di raccogliere ed analizzare dati da tutti i siti, inclusa la sede legale/centrale, e di avere autorità e capacità nel gestire cambiamenti della struttura organizzativa, relativamente ai seguenti aspetti:
  - Variazioni del sistema e della documentazione;
  - Riesame della Direzione;
  - Reclami;
  - Valutazione delle azioni correttive;
  - Pianificazione degli audit interni e valutazione dei risultati;
6. Il CAB deve verificare la sede legale/centrale ad ogni ciclo di audit ed un campione almeno pari al 25% dei siti dell'organizzazione da scegliere casualmente. Tale campionamento è funzione anche del rischio intrinseco dell'attività eseguita dall'organizzazione e del numero di addetti di ogni sito.
7. Il CAB, a propria discrezione, può limitare tale campionamento quando il campionamento dei siti non è adeguato a garantire una sufficiente confidenza nell'efficacia del sistema di gestione da auditare. Tale limitazione è definita sulla base dei seguenti criteri:



- Campo di applicazione del settore o dell'attività;
- Dimensione dei siti ammissibili per l'audit multisito;
- Variazioni nell'implementazione locale del sistema di gestione come, ad esempio, la necessità di ricorrere frequentemente all'uso di programmi per gestire le differenti attività, le diverse disposizioni contrattuali o i cambiamenti nella legislazione vigente;
- Utilizzo dei siti temporanei soggetti al sistema di gestione dell'organizzazione non inclusi nel campo di applicazione del certificato di conformità.

Nel caso di un'organizzazione di servizi i cui siti non sono pronti contemporaneamente per l'audit di certificazione, l'organizzazione deve informare il CAB in anticipo quali sono i siti da inserire nel certificato di conformità e quali invece devono essere esclusi.

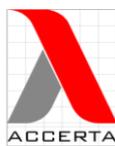
8. Il certificato di conformità non è rilasciato se al termine di un audit di certificazione sono rilevate e formalizzate delle non conformità. Nel caso si rilevano delle non conformità in un qualsiasi sito, sia attraverso l'audit interno dell'organizzazione o da una verifica da parte del CAB, l'organizzazione deve indagare per determinare se gli altri siti possono presentare le stesse non conformità sono applicabili ad altri siti e, quindi, evidenziare un deficit globale del sistema. Se tali non conformità sono estese anche ad altri siti, adeguate azioni correttive devono essere attuate e verificate dal CAB sia presso la sede centrale che presso i singoli siti interessati, altrimenti l'organizzazione deve giustificare al CAB la limitazione del follow-up (audit supplementare) per la verifica dell'efficacia delle azioni correttive attuate ai soli siti già in precedenza interessati. Il CAB, sulla base di tali risultati e delle evidenze presentate dall'organizzazione e delle azioni attuate, può incrementare la frequenza di campionamento e/o la dimensione del campione fin quando non è sufficientemente convinto dell'efficacia del sistema di gestione.
9. Non è ammissibile che, al fine di superare l'ostacolo sollevato dall'esistenza di una o più non conformità su un unico sito, l'organizzazione richiede di escludere dal campo di applicazione il sito in questione nel corso del processo di certificazione. Tale esclusione deve essere concordata in anticipo.
10. Il certificato di conformità è annullato e revocato nella sua globalità, se la sede legale/centrale o qualsiasi sito non soddisfa le necessarie disposizioni definite per l'audit di sorveglianza.
11. L'organizzazione deve informare il CAB della chiusura di ogni sito riportato nel certificato di conformità. L'omissione di tali informazioni è considerata come un utilizzo non corretto del certificato di conformità e tale situazione è trattata dal CAB in accordo all'art. 25 del presente regolamento.
12. L'organizzazione può aggiungere altri siti al certificato di conformità già rilasciato durante un audit sorveglianza, rinnovo o un audit di estensione del campo di applicazione.

#### **ART. 25 - MARCHIO ACCERTA S.P.A. E MARCHIO ASSOCIAZIONE MAIA**



**Figura 1**

Per i settori non associati MAIA:



**Figura 2**