

# **Condizioni Generali di Contratto**

**REGOLAMENTO PER IL RILASCIO ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DEI  
SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA  
NORMA UNI 11926**

## INDICE

Art. 1	DEFINIZIONI .....	3
Art. 2	OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITÀ DELLE ORGANIZZAZIONI E DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA EROGATI .....	3
Art. 3	NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	3
Art. 4	COMITATO TECNICO DI CERTIFICAZIONE .....	3
Art. 5	COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ .....	4
Art. 6	DURATA DEL CONTRATTO .....	4
Art. 7	OBBLIGHI DI ICMQ .....	4
Art. 7.1	VERIFICA DELLA CONFORMITÀ .....	4
Art. 7.2	ISPETTORI .....	4
Art. 7.3	RISERVATEZZA .....	4
Art. 7.4	CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	5
Art. 7.5	LIMITI DI RESPONSABILITÀ .....	5
Art. 7.6	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE .....	5
Art. 8	OBBLIGHI DEL CLIENTE .....	5
Art. 8.1	CONSEGNA DEI DOCUMENTI .....	5
Art. 8.2	OBBLIGO DI COLLABORAZIONE .....	5
Art. 8.3	OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO .....	5
Art. 8.4	ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE .....	5
Art. 8.5	OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI .....	5
Art. 9	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....	5
Art. 9.1	DOMANDA DI CERTIFICAZIONE .....	6
Art. 9.2	ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE .....	6
Art. 9.3	VERIFICA INIZIALE DI VALUTAZIONE .....	6
Art. 9.4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE .....	6
Art. 9.5	DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE .....	7
Art. 9.6	VERIFICHE DI SORVEGLIANZA .....	7
Art. 9.7	VERIFICHE DI RINNOVO .....	7
Art. 9.8	VERIFICHE SUPPLEMENTARI, CON BREVE E SENZA PREAVVISO .....	7
Art. 9.9	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODCI .....	7
Art. 10	REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE .....	8
Art. 11	OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE .....	8
Art. 11.1	OBBLIGHI DI INFORMAZIONE .....	8
Art. 11.2	OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ .....	8
Art. 11.3	OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI .....	8
Art. 12	USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO ICMQ .....	8
Art. 13	MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO .....	9
Art. 14	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	9
Art. 15	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	9
Art. 16	RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
Art. 17	MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....	10
Art. 18	COMPENSI DOVUTI A ICMQ .....	10
Art. 19	PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI .....	11
Art. 20	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	11
Art. 21	DIRITTO DI AUTORE (COPYRIGHT) .....	11
Art. 22	RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO .....	11

## PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un Organismo di certificazione che provvede a rilasciare alle Organizzazioni interessate che la richiedono la Certificazione di conformità alla norma UNI 11926 "Servizi ausiliari alla sicurezza".

ICMQ opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contraffattori, servizi di consulenza per aiutare i Clienti nella definizione dei requisiti e della documentazione per raggiungere la conformità alla Norma.

## Art. 1 DEFINIZIONI

Valgono le seguenti definizioni riportate nel testo:

**Norma:** insieme delle prescrizioni previste dalla norma UNI 11926:2023 "Servizi ausiliari alla sicurezza"

**Requisiti di Certificazione (/requisiti):** il complesso dei requisiti e delle prescrizioni applicabili all'Organizzazione ed ai servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati previsti dalla Norma, nonché i requisiti di norme tecniche volontarie adottate.

**Organizzazione (Cliente):** impresa privata ai sensi dell'art. 2082 del Codice Civile di qualsiasi dimensione e/o forma giuridica il cui oggetto sociale o ambito di applicazione sia ricompreso nel punto 1 della norma..

**Servizi ausiliari alla sicurezza:** Insieme di servizi specialistici per la gestione del patrimonio di una organizzazione finalizzati all'attivazione della salvaguardia della sua tutela e dei suoi utenti al verificarsi di eventi indesiderati di modifica dei requisiti stabiliti, causati anche da azioni improprie (punto 3.1 della norma)

**Sede:** qualsiasi sede (principale o secondaria) dell'Organizzazione in cui si esercitano le attività, collegate alla realizzazione dei servizi, ai quali si applicano i requisiti della norma.

**Verifica(/visita/audit):** azione mediante la quale ICMQ si accerta di come l'Organizzazione opera e produce per giudicare la sua conformità ai requisiti.

**Certificato(/attestato):** il documento rilasciato all'Organizzazione da parte di ICMQ attestante la conformità ai requisiti di certificazione.

**Sorveglianza:** attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente che l'Organizzazione opera e produce in maniera continuativa in conformità ai requisiti di certificazione.

**Ispettore(/valutatore/auditor):** personale incaricato da ICMQ dell'esecuzione in campo della verifica destinata alla valutazione di conformità dell'Organizzazione in riferimento ai requisiti di certificazione.

**Non conformità maggiore:** si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito di certificazione (vedi definizione) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa Organizzazione per disciplinare attività in riferimento a requisiti di certificazione. In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con un rilievo aperto; l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

**Non Conformità minore:** si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa Organizzazione per disciplinare attività in riferimento a requisiti di certificazione. In verifica, iniziale, di rinnovo o di sorveglianza, non è ammesso rilasciare, rinnovare o confermare certificazioni in assenza del relativo piano di azione correttiva approvato da ICMQ, la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

**Azione Correttiva:** si intende l'azione o il complesso di tutte le azioni che l'Organizzazione dovrà predisporre ed adottare al fine di eliminare la Non Conformità rilevata da ICMQ.

**Raccomandazione:** rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare all'Organizzazione un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella realizzazione e controllo dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di verifica la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti. È facoltà dell'Organizzazione adottare una relativa azione preventiva che andrà verificata nel corso della verifica successiva. La giustificazione del mancato recepimento della raccomandazione deve essere registrata dall'Organizzazione.

Per tutte le altre definizioni contenute in questo Regolamento si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia" che si intende integralmente richiamata, nella norma UNI EN ISO/IEC 17065 "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi" e nella norma norma UNI 11926 – Servizi ausiliari alla sicurezza.

## Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITÀ DELLE ORGANIZZAZIONI E DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA EROGATI

La valutazione della conformità alla norma UNI 11926, richiede che ICMQ esamini la struttura e la gestione dell'Organizzazione confermando che siano soddisfatti tutti i requisiti minimi obbligatori di qualsiasi natura e dei servizi ausiliari alla sicurezza dalla stessa erogati.

## Art. 3 NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Costituiscono parte integrante del presente Regolamento le seguenti norme tecniche e documenti:

- UNI 11926:2023 Servizi ausiliari alla sicurezza;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi" con le integrazioni e specificazioni previste nell'Appendice A della norma;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17067 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 (versione corrente) "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione" con le integrazioni e specificazioni previste nell'Appendice A della norma;
- UNI EN ISO 9000 (versione corrente) "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia";

Costituiscono inoltre parte integrante del presente Regolamento i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:

- a) tariffario in vigore per la certificazione (di cui al seguente articolo 18);
- b) domanda e contratto di Certificazione (e allegati quando previsti);
- c) Allegato A in vigore per l'uso del marchio

Il Cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito <https://www.icmq.it/download/documenti-contrattuali>, se i documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Certificazione, e comunque prima di ogni rinnovo.

## Art. 4 COMITATO TECNICO DI CERTIFICAZIONE

Il Comitato Tecnico di Certificazione (CDC) è un organo indipendente che ha le responsabilità di decidere sul rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione di conformità dell'Organizzazione in riferimento ai requisiti di certificazione.

Il CDC garantisce la competenza mediante la rappresentanza di esperti tecnici in relazione ai requisiti delle norme tecniche di

riferimento e ai settori e/o attività comprese nello scopo di certificazione, in possesso delle competenze richieste dalla norma (Appendice A). Gli esperti coinvolti, inoltre, sottoscrivono l'assenza di conflitti di interesse verso i Clienti.

ICMQ, al completamento delle attività di valutazione della conformità, mette a disposizione del Comitato Tecnico la pratica dell'Organizzazione interessata.

#### **Art. 5 COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ**

L'applicazione del presente Regolamento e tutte le attività di certificazione di ICMQ sono sottoposte al controllo ed alla verifica di un Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI) nominato dal Consiglio di Amministrazione che ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità ed indipendenza di ICMQ nelle varie fasi in cui si articola il processo di certificazione.

Al CSI partecipano, in modo equilibrato e senza il predominio di interessi particolari, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

#### **Art. 6 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto decorre dalla data di accettazione della richiesta di certificazione da parte di ICMQ e si protrae fino alla scadenza del terzo anno della certificazione rilasciata e mantenuta.

Esso, fatta salva la facoltà per ciascuno dei contraenti di comunicare per iscritto la propria disdetta con un anticipo di almeno tre mesi rispetto alla scadenza prevista, è tacitamente rinnovato per un successivo periodo di tre anni con l'eventuale definizione delle condizioni economiche previste per tale periodo.

In tutti i casi di rinuncia della certificazione o di revoca della stessa il contratto si intende decaduto salvo diverso accordo che consideri l'eventuale proroga del contratto stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In ogni caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso di somme eventualmente versate e dovrà altresì corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe in esso indicate, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

#### **Art. 7 OBBLIGHI DI ICMQ**

ICMQ si obbliga a condurre con diligenza professionale la valutazione della conformità dell'Organizzazione che richiede la certificazione in riferimento ai requisiti di certificazione applicabili.

L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà assumendo ICMQ l'obbligo di garantire l'assenza di qualsiasi conflitto di interesse coi Clienti da parte del legale rappresentante, dei responsabili delle funzioni operative, degli ispettori e dei componenti il Comitato Tecnico.

ICMQ non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della valutazione e l'emissione del Certificato.

ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui l'Organizzazione e i servizi ausiliari alla sicurezza erogati siano conformi ai requisiti di certificazione.

##### **Art. 7.1 VERIFICA DELLA CONFORMITÀ**

Lo schema di certificazione che viene applicato per la verifica di conformità oggetto del presente regolamento si identifica col sistema n. 6 come identificato e descritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17067 e considera gli elementi applicabili del Sistema di Gestione per la Qualità del Cliente.

La verifica della conformità è attuata da ICMQ con riferimento ai requisiti di certificazione e alle norme tecniche di riferimento prendendo in considerazione esclusivamente i servizi ausiliari alla sicurezza erogati dall'Organizzazione.

La verifica è effettuata durante l'attività lavorativa, limitando per quanto possibile l'interferenza con la normale erogazione del servizio, in modo da raccogliere le evidenze dei requisiti richiesti all'Organizzazione ed ai servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati.

L'iter comprende la verifica iniziale dell'idoneità di dotazioni tecniche, del personale addetto alle attività ed ai servizi, sia delle regole di gestione, erogazione e controllo dei servizi ausiliari alla sicurezza - nessuno escluso - effettuati anche durante l'attività lavorativa in modo da raccogliere le evidenze dell'applicazione delle regole stesse.

ICMQ verificherà, sulla base di un campionamento significativo delle attività in essere presso il Cliente, che egli non solo conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti connessi ai requisiti dell'organizzazione, ma che di fatto li attui in concreto e in modo efficace. Pertanto l'assenza di non conformità rilevate non significa che non possano essere presenti non conformità nel complesso dei requisiti richiesti.

Successivamente, mediante una verifica periodica annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), viene accertata e valutata la permanenza dei requisiti di certificazione; infine, entro 3 anni dal primo rilascio e/o rinnovo del Certificato, viene eseguita la rivalutazione di tutti i requisiti richiesti, inclusi gli aspetti documentali.

Per la determinazione degli impegni relativi alle verifiche di certificazione, sorveglianza e rinnovo della stessa, ICMQ fa riferimento al documento IAF MD 05 con le specificazioni indicate nella norma (Appendice A).

Il rilascio e il mantenimento del Certificato non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Cliente. Il Cliente è il solo responsabile, sia verso se stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ICMQ.

##### **Art. 7.2 ISPETTORI**

Gli Ispettori incaricati di condurre l'attività di valutazione della conformità sono preventivamente qualificati e scelti, in riferimento a requisiti stabiliti da ICMQ in accordo a quanto previsto dalla norma (Appendice A), sulla base della loro esperienza nel campo delle tecniche di audit, delle competenze sviluppate e delle conoscenze tecniche nei settori produttivi, campi di attività o di studio propri delle attività per le quali il Cliente richiede la certificazione.

I Gruppi di Verifica Ispettiva possono essere costituiti da "singoli valutatori" (Ispettori) o da "più valutatori" ed "esperti tecnici"; nei Gruppi di Verifica Ispettiva il membro, incaricato di coordinare e dirigere la verifica ispettiva, è chiamato "Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva" e costituisce l'interfaccia con il Cliente che riceve la verifica.

Gli Ispettori possono essere sia dipendenti ICMQ sia collaboratori esterni i quali agiscono in nome e per conto di ICMQ medesima.

Gli Ispettori attestano, con l'assunzione del proprio incarico, di non avere o avere avuto rapporti di natura economica, negli ultimi due anni, con i Clienti interessati dal processo di certificazione e di dichiarare preventivamente ogni conflitto di interesse, anche potenziale, relativo alla propria imparzialità nei confronti di ogni singolo Cliente.

Nel caso in cui un Ispettore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'incarico già pianificato o ad interromperlo durante la sua esecuzione, ICMQ può incaricare un sostituto ovvero rinviare la verifica senza che il Cliente abbia nulla a che pretendere.

##### **Art. 7.3 RISERVATEZZA**

ICMQ garantisce la correttezza del trattamento dei dati relativi al Cliente in conformità alle informative e ai consensi reciprocamente ottenuti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di ICMQ coinvolte

nell'iter di certificazione, al Cliente interessato, al personale di Accredia. Chiunque sia autorizzato è tenuto al segreto professionale sottoscrivendo specifico impegno.

#### **Art. 7.4 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

ICMQ rilascerà il certificato di conformità dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza dalla stessa prestati dopo aver verificato il rispetto delle norme UNI, CEI, EN, ISO/IEC o di altri Enti di normalizzazione appartenenti agli Stati membri dell'Unione Europea o che sono parti contraenti dell'accordo sullo spazio economico europeo e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

Il Certificato sarà emesso all'Organizzazione per la visita valutativa effettuata presso la sede principale e le altre sedi secondarie oggetto della domanda di certificazione (cfr. Art. 9.1).

ICMQ potrà mantenere attivo il Certificato per tutta la durata del contratto a condizione che i requisiti di certificazione siano conformi per tutto detto periodo e che ciò venga confermato in tutte le verifiche periodiche.

#### **Art. 7.5 LIMITI DI RESPONSABILITÀ**

ICMQ è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità per la valutazione condotta all'Organizzazione ed ai relativi servizi nel caso in cui il Cliente non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale.

ICMQ non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

### **Art. 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE**

#### **Art. 8.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI**

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre a ICMQ tutti i documenti previsti dal presente Regolamento e dalla Domanda di Certificazione prima della data fissata per la verifica iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti e comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati in possesso di ICMQ - incluso l'indirizzo e-mail attivo. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà a ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

#### **Art. 8.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE**

Durante lo svolgimento delle verifiche, il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ affinché le verifiche si svolgano nei tempi stabiliti e raggiungano gli obiettivi; in particolare il Cliente dovrà:

- agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie (inclusi i documenti) per la valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse;
- assicurare la presenza del personale necessario, incluso il responsabile del coordinamento delle attività.

Nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi alle verifiche, deve richiederne preventiva autorizzazione a ICMQ; tale consulente potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

#### **Art. 8.3 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO**

Durante lo svolgimento delle verifiche il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ per quanto attiene ai requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed in particolare dovrà:

- agevolare l'accesso degli Ispettori ai propri locali ed a quelli dei Clienti ove vengono svolte attività correlate ai servizi ausiliari alla sicurezza oggetto della certificazione, segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività;

- fornire agli Ispettori ICMQ tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

#### **Art. 8.4 ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE**

Gli obblighi di cui ai precedenti 8.2 e 8.3 sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali ispettori degli Organismi di Accreditamento, che il Cliente è tenuto ad accogliere nelle proprie sedi ed in quelle dei suoi clienti, per esigenze dell'accreditamento di ICMQ;
- degli eventuali osservatori agli audit inviati da ICMQ, che il Cliente è tenuto ad accogliere nelle proprie sedi ed in quelle dei suoi clienti, ai fini del monitoraggio dei propri Ispettori o allo scopo di formazione degli osservatori stessi.

#### **Art. 8.5 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI**

Il Cliente ha l'obbligo di corrispondere i compensi come indicati in contratto per l'attività svolta da ICMQ.

L'obbligo di pagamento dei compensi vige anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. ICMQ, infatti, svolge comunque per intero il suo servizio, sia in caso di rilascio della certificazione sia nel caso contrario.

L'obbligo sussiste anche nel caso in cui una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata implementazione delle procedure relative ai servizi erogati oggetto della certificazione, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.); in tal caso il Cliente è tenuto comunque a corrispondere a ICMQ l'ammontare pari al costo totale di impegno dell'Ispettore e, ove applicabile, delle spese sostenute.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi indicati in contratto.

In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ai sensi di legge nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

### **Art. 9 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

Il processo di certificazione si sviluppa sulla base di un programma di durata triennale che prevede:

- una verifica iniziale,
- una prima sorveglianza entro i 12 mesi successivi,
- una seconda sorveglianza entro 24 mesi
- una verifica di rinnovo della certificazione prima della scadenza del certificato

La verifica iniziale riguarda tutti i servizi ausiliari alla sicurezza compresi nello scopo di certificazione (cfr. Art. 9.3).

Le successive verifiche di sorveglianza (cfr. Art. 9.6) e rinnovo (cfr. Art. 9.7) riguardano un campione dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione dimensionato in modo da assicurare la copertura dello scopo di certificazione (cfr. Art. 9.3).

Sulla base del programma triennale, la verifica iniziale e le successive di mantenimento e rinnovo prevedono la visita in presenza presso la sede principale e le eventuali sedi secondarie (cfr. Art. 9.1), nonché l'osservazione diretta dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione (cfr. Art. 9.3).

Nel caso di sede/sedi riportate in autorizzazioni di polizia, durante le visite sarà accertato che per i servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione l'organizzazione interessata sia dotata di una struttura organizzativa dedicata e che non sussistano interferenze operative e gestionali incompatibili con le citate autorizzazioni di polizia.

Durante il ciclo triennale di certificazione è possibile effettuare le verifiche periodiche o supplementari con breve preavviso (cinque giorni lavorativi), ovvero senza preavviso.

#### **Art. 9.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE**

Possono accedere alla certificazione di conformità tutte le Organizzazioni, di qualsiasi dimensione e/o forma giuridica il cui oggetto sociale o ambito di applicazione sia ricompreso nel punto 1 della norma.

Il Cliente deve presentare la relativa domanda redatta utilizzando il modulo apposito corredato di tutta la documentazione riportata sul modulo stesso.

La certificazione può essere richiesta per uno o più servizi ausiliari alla sicurezza erogati dal Cliente.

Nella domanda di certificazione devono essere indicate la sede principale e le eventuali sedi secondarie dove risulta presente un Responsabile dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione. Le eventuali sedi secondarie devono essere oggetto di audit almeno una volta nel ciclo di certificazione.

Nel caso le stesse Organizzazioni accedano anche alla certificazione di Sistema di Gestione in conformità a norme tecniche applicabili (es. ISO 9001, ISO 14001, ecc.), il cui campo di applicazione comprende le attività ed i servizi ausiliari alla sicurezza interessati dalla certificazione di conformità di cui al presente Regolamento, il processo di certificazione qui descritto consegnerà gli efficientamenti in termini di volumi di attività e impegni economici risultanti dall'esecuzione di verifiche integrate per gli ambiti interessati con la precisazione che, limitatamente ai casi di audit UNI EN ISO 9001 integrato ai requisiti della norma, la riduzione dei tempi di audit potrà essere applicata nella misura massima del 30%.

ICMQ ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

#### **Art. 9.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE**

Il Cliente che intende conseguire la certificazione deve:

- fornire le informazioni e i documenti necessari alla valutazione della proposta contrattuale (preventivo);
- presentare domanda mediante accettazione della proposta contrattuale corredata della necessaria documentazione integrativa.

Al ricevimento della domanda ICMQ provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata;
- al riesame delle condizioni contrattuali inizialmente previste;
- a comunicare al Cliente l'accettazione della domanda o le ragioni del diniego;

#### **Art. 9.3 VERIFICA INIZIALE DI VALUTAZIONE**

La verifica iniziale di valutazione si compone di due fasi, Fase 1 e Fase 2 ed è volta a dimostrare, sul piano documentale, organizzativo, operativo e di gestione dei servizi, la conformità ai requisiti dettati dalla norma.

ICMQ, dopo aver concordato con il Cliente la data della verifica ispettiva di Fase 1, comunica i nominativi dei componenti il gruppo di valutazione con l'indicazione degli incarichi loro attribuiti.

Dopo aver ricevuto la comunicazione da ICMQ circa l'effettuazione della verifica, il Cliente può, entro i 5 gg. lavorativi successivi, ricusare gli ispettori designati motivandone le ragioni.

Nel caso la verifica di valutazione per la conformità ai requisiti di cui al presente Regolamento sia eseguita integrando una verifica relativa ad una norma di sistema di gestione (in certificazione, sorveglianza, rinnovo), gli aspetti comuni ai due processi di certificazione saranno valutati una sola volta con conseguente ottimizzazione degli impegni degli ispettori.

In occasione della verifica di Fase 1 il Cliente deve assicurare che siano disponibili agli Ispettori tutti i documenti da raccogliere a supporto delle registrazioni dell'audit.

Le risultanze della verifica vengono registrate dall'ispettore incaricato nel Rapporto di Fase 1, ivi comprese le carenze emerse (distinte in criticità ostative e non ostative).

La verifica di Fase 2 potrà essere pianificata solo dopo la risoluzione delle criticità ostative emerse. Tale risoluzione dovrà essere completata entro sei mesi dalla data della verifica di Fase 1; in caso contrario la Fase 1 dovrà essere integralmente ripetuta previa revisione del contratto.

L'esito positivo del controllo della documentazione (ovvero in assenza di criticità ostative) consente invece di procedere in continuità nella verifica ispettiva di Fase 2, al fine di verificare operativamente l'attuazione, compresa l'efficacia, della gestione e controllo dell'Organizzazione e di tutti servizi ausiliari alla sicurezza ricompresi nello scopo di certificazione (Allegato A della UNI 11926).

I servizi per quali non viene eseguita l'osservazione diretta devono essere valutati su base documentale.

Nel caso non sia possibile verificare con osservazione diretta alcuni servizi ausiliari alla sicurezza, ICMQ procederà come segue:

- emetterà una "Non Conformità minore" per evidenziare un servizio che non è stato visto operativamente, ma solo a livello documentale;
- tale Non Conformità minore dovrà essere risolta nel ciclo di certificazione. In caso contrario ICMQ procederà alla riduzione dello scopo di certificazione.

Le registrazioni dei controlli effettuati sono riportate in una specifica lista di riscontro.

Il Gruppo di Verifica esegue la valutazione in modo autonomo, durante il normale svolgimento delle attività dell'Organizzazione, in presenza e con la collaborazione di risorse della stessa che devono essere sempre disponibili a fornire le necessarie informazioni e chiarimenti.

Al termine della verifica viene redatto e rilasciato in duplice copia un rapporto con le risultanze dell'audit. La direzione dell'Organizzazione firma il rapporto di verifica ispettiva che riporta anche le eventuali carenze dei requisiti valutati, distinte in Non Conformità (di seguito NC) maggiori o minori e Raccomandazioni (vedere le definizioni al precedente articolo 1).

#### **Art. 9.4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE**

ICMQ esamina la documentazione di ciascuna verifica condotta per la valutazione della conformità dell'Organizzazione in riferimento ai requisiti di certificazione entro i 15 giorni lavorativi successivi alla loro ricezione. L'esame è condotto da personale idoneo e diverso da quello che ha effettuato le verifiche.

Nel caso si riscontrino difformità sostanziali rispetto alle conclusioni espresse nel rapporto finale, ICMQ trasmette ufficialmente all'Organizzazione le proprie decisioni specificando nel dettaglio i rilievi riscontrati. In tal caso l'Organizzazione sarà tenuta a fornire le spiegazioni ed evidenze circa le eventuali azioni correttive e/o preventive richieste al fine di soddisfare i requisiti per la certificazione. ICMQ può disporre ulteriori accertamenti e visite, eventualmente ad opera di ispettori diversi da quelli che hanno effettuato la precedente verifica e infine decide dopo aver discusso il problema alla presenza degli ispettori iniziali e dei nuovi ispettori. Le spese relative a questi accertamenti sono a carico del Cliente.

Il Cliente è informato che ai fini del rilascio della certificazione deve preventivamente:

- risolvere le NC maggiori entro il tempo stabilito decorrente dalla data di comunicazione e documentarne l'avvenuta chiusura a ICMQ con evidenze oggettive, fermo restando che ICMQ si riserva di procedere ad una nuova verifica di valutazione supplementare, a carico del Cliente stesso, al fine di verificare l'effettiva chiusura di tali NC maggiori;

- presentare all'approvazione di ICMQ un piano di azioni correttive per le NC minori.

In ogni caso l'efficacia delle azioni correttive proposte e attuate è valutata nella prima verifica ispettiva utile.

#### **Art. 9.5 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE**

Al completamento delle attività di valutazione, con la formalizzazione del rapporto definitivo e con la definizione delle eventuali azioni correttive, ICMQ sottopone l'intera pratica dell'Organizzazione al Comitato Tecnico di Certificazione (CDC) che ha le responsabilità di decidere sul rilascio della certificazione.

Il CDC può chiedere una ulteriore istruttoria ed approfondimento della pratica. Se ritenuto utile, il CDC può convocare anche il Cliente prima di esprimersi definitivamente.

Il CDC è coinvolto anche negli altri casi in cui occorre una decisione sulla certificazione (quali il mantenimento, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, la sospensione e la revoca) derivante dalle evidenze relative alla gestione e controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza erogati.

ICMQ notifica per iscritto all'Organizzazione interessata le decisioni del CDC relative a prescrizioni particolari disposte dallo stesso.

Il Cliente che non accetti la decisione di non concedere la certificazione, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo le modalità di cui all'Art. 22.

Dopo la comunicazione dell'avvenuta concessione della certificazione, ICMQ, verificati tutti gli adempimenti da parte del Cliente, rilascia il Certificato (via PEC, in formato elettronico) che ha validità triennale (con data di scadenza all'ultimo giorno del mese precedente la decisione di certificazione da parte del Comitato Tecnico di Certificazione) ed è subordinata alle verifiche annuali di mantenimento.

L'invio del certificato è subordinato al pagamento degli importi dovuti.

Viene inoltre concessa l'autorizzazione ad utilizzare il marchio ICMQ conformemente a quanto precisato nell'apposito Allegato A che viene consegnato al Cliente insieme al certificato.

Non è consentito l'uso del marchio ACCREDIA.

A seguito del rilascio della certificazione, ICMQ può iscrivere il Cliente in apposito Registro disponibile sul proprio sito web.

#### **Art. 9.6 VERIFICHE DI SORVEGLIANZA**

Le verifiche di sorveglianza riguardano un campione dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione, dimensionato in modo da soddisfare il programma triennale (cfr. Art. 9.3).

La sorveglianza si attua mediante verifiche periodiche presso la sede principale e presso le sedi secondarie coperte dal certificato dell'Organizzazione, in ragione del programma triennale (cfr. Art. 9.1).

La data della prima verifica di sorveglianza, successiva alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dall'ultimo giorno della verifica di valutazione; le successive verifiche di sorveglianza sono effettuate almeno una volta nell'anno solare e con un intervallo non superiore a 12 mesi dalla data della verifica precedente.

L'esistenza di particolari impedimenti dovuti a causa di forza maggiore o di specifiche esigenze deve essere opportunamente motivata e portata a conoscenza di ICMQ per iscritto.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità delle verifiche di sorveglianza.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati rilevate nelle verifiche di sorveglianza avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione.

Qualora a seguito delle NC riscontrate si rendessero necessarie verifiche supplementari per ripristinare i requisiti richiesti, i costi relativi saranno a carico del Cliente.

Il mantenimento della certificazione conseguente all'esito della verifica di sorveglianza è comunque subordinato al versamento

a ICMQ dei corrispettivi previsti dal contratto nonché dal rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento.

#### **Art. 9.7 VERIFICHE DI RINNOVO**

Prima della scadenza della certificazione di conformità, affinché essa non perda continuità temporale, ICMQ effettuerà la verifica per il rinnovo della stessa entro il terzo anno dal rilascio della certificazione.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità della verifica di rinnovo.

La verifica di rinnovo ha per oggetto il riesame generale della gestione e del controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati oggetto del certificato e della sua efficacia nonché gli aspetti documentali in riferimento ai requisiti di certificazione.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza rilevate nelle verifiche di rinnovo avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione.

Se sono rilevate NC, le stesse dovranno essere trattate prima della scadenza della certificazione.

Qualora a seguito delle NC riscontrate si rendessero necessarie verifiche supplementari per ripristinare i requisiti richiesti, i costi relativi saranno a carico di Cliente.

L'esito della verifica di rinnovo è sottoposto al CDC di ICMQ che delibera al riguardo.

Il certificato così rinnovato, inviato previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a ICMQ tutte le somme dovute, sostituisce il precedente e viene registrato con lo stesso numero e riporta le date di validità aggiornate.

#### **Art. 9.8 VERIFICHE SUPPLEMENTARI CON BREVE E SENZA PRAEAVVISO**

Le verifiche supplementari sono condotte in caso di modifiche che influenzano significativamente la gestione ed il controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati ed oggetto di certificazione (come trasferimento di una sede, cambiamento dei criteri di gestione, ecc.) oppure nel caso in cui l'analisi di un eventuale reclamo grave ricevuto o di una qualsiasi altra informazione indica che non sono più soddisfatti uno o più dei requisiti specificati.

Le verifiche supplementari possono essere disposte anche quando occorra accertare l'avvenuta chiusura di non conformità maggiori.

Le verifiche ispettive supplementari sono condotte con le stesse modalità previste per le verifiche di valutazione.

Esse possono essere condotte anche con breve preavviso.

In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, il Certificato sarà sospeso immediatamente.

L'attribuzione o la ripartizione dei costi relativi alle verifiche con breve preavviso come sopra menzionate è determinata di volta in volta in relazione alle motivazioni in base alle quali sono disposte.

#### **Art. 9.9 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODC**

ICMQ fa riferimento a quanto espresso nelle sue procedure e nel documento IAF MD 02 (versione corrente) per gestire la richiesta di trasferimento della certificazione da parte di un Cliente.

Le condizioni e le modalità operative con cui viene effettuato il trasferimento sono in generale specificate qui di seguito.

In caso di richiesta di trasferimento di certificazione da altro Odc, ICMQ sottopone una specifica offerta all'Organizzazione per la sottoscrizione di un contratto di certificazione con l'obbligo di fornire a ICMQ:

- comunicazione scritta delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione;
- dichiarazione che il proprio certificato non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'Odc cedente e copia del certificato stesso;

- consegnare la documentazione richiesta da ICMQ relativa alle precedenti verifiche ispettive condotte dall'OdC cedente, relativi all'intero triennio di certificazione in oggetto, compreso lo stato delle NC rilevate;
- dichiarazione circa l'inesistenza di contenziosi riguardanti i requisiti legali afferenti la certificazione di cui chiede il trasferimento;
- comunicazione scritta dell'esistenza di eventuali reclami e ricorsi.

ICMQ provvederà ad effettuare un riesame preliminare della pratica di certificazione allo scopo di:

- verificare che il certificato dell'Organizzazione di cui si chiede il trasferimento sia valido in termini di autenticità, durata, scopo della certificazione e quindi l'assenza di contenziosi con l'OdC cedente;
- verificare lo stato attuale delle eventuali NC aperte ed i rapporti delle precedenti verifiche ispettive dell'OdC cedente;
- prendere atto lo stato di eventuali reclami/ricorsi ricevuti dall'Organizzazione e le azioni da essa intraprese per risolverli.

A seguito del positivo esito delle attività di verifica, il certificato è rilasciato attraverso le normali fasi di delibera.

#### **Art. 10 REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE**

ICMQ redige e tiene aggiornato un Registro delle Organizzazioni in possesso di certificazione dei servizi ausiliari alla sicurezza dalle stesse erogati.

Il Cliente autorizza ICMQ a pubblicare, comunicare e/o pubblicizzare tale Registro (anche sul proprio sito web) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato e lo stato dello stesso.

#### **Art. 11 OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE**

##### **Art. 11.1 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE**

Il Cliente è obbligato ad informare ICMQ di tutte le modifiche che possono influenzare l'efficace attuazione del sistema di controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza oggetto di certificazione (vedere precedente articolo 3).

##### **A. Modifiche ai requisiti**

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare a ICMQ, prima di adottarle, modifiche sostanziali ai criteri di gestione ed controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza da essa erogati nelle sedi già certificate da ICMQ derivanti dall'introduzione di nuove dotazioni tecnologiche, nuovi processi e/o di nuove attività. La documentazione delle modifiche deve essere sottoposta a ICMQ che valuterà la necessità o meno di una verifica in campo. Se l'esito della valutazione attesta che le modifiche sono conformi ai requisiti di certificazione senza necessità di ulteriore verifica in campo, ICMQ lo comunica al Cliente; qualora sia necessaria la verifica in campo, questa avverrà, con costi a carico del Cliente, seguendo l'iter indicato dal presente Regolamento.

##### **B. Modifiche relative al Cliente**

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica, variazione dell'indirizzo della sede legale, della sede operativa principale, ...; interruzione dell'attività, trasferimento di una o più sedi secondarie; cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico; cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione; partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria; variazione significativa del numero di dipendenti; modifiche significative nella struttura

organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale), ecc.

In tutti questi casi ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica in campo e/o una nuova domanda di certificazione, con costi a carico del Cliente il quale si impegna ad accettare tale decisione, anche al fine di emettere un nuovo Certificato, se necessario, contenente le modificazioni intercorse;

##### **C. Eventi pregiudizievoli**

Riguardano tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'erogazione di servizi certificati nonché l'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi. Tali eventi dovranno essere comunicati a ICMQ entro 15 gg. dal loro verificarsi.

#### **Art. 11.2 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ**

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme a tutti i requisiti di certificazione applicabili, di cui al precedente art. 3, durante tutto il periodo di validità del Certificato.

Il Cliente certificato dovrà prontamente individuare le Azioni Correttive necessarie per ovviare a qualsiasi infrazione ai requisiti.

È parte rilevante di tale impegno il controllo dell'Organizzazione e dei servizi ausiliari alla sicurezza erogati, che il Cliente esercita attraverso verifiche periodiche e controlli, per assicurare che i propri servizi siano conformi alle caratteristiche dichiarate.

Il Cliente deve avere e applicare modalità definite e/o procedure scritte per soddisfare i requisiti definiti dei propri servizi. Questa documentazione deve garantire una comune interpretazione delle garanzie di qualità e permettere di ottenere le caratteristiche richieste/dichiarate.

#### **Art. 11.3 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Cliente ha l'obbligo di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla conformità dei servizi forniti oggetto della certificazione rispetto ai requisiti di certificazione;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del Certificato;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Ispettori ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ.

#### **Art. 12 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO ICMQ**

La certificazione di conformità rilasciata in base al presente Regolamento attesta che l'Organizzazione e i Servizi Ausiliari alla Sicurezza da essa erogati, sottoposti a verifica, sono conformi ai requisiti di certificazione minimi richiesti.

Il Cliente certificato ICMQ può dare pubblicità del certificato ottenuto per tutto il periodo di validità del certificato stesso; può esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta e al numero del certificato, in modo tale da non indurre in errore i destinatari di tale informazione.

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio ICMQ nei limiti di quanto previsto dall'apposito Allegato A e deve essere sempre riprodotto solo nei colori previsti ed accompagnato da tutte le indicazioni lì riportate.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e del marchio sopra citato, ICMQ richiede al Cliente di cessare immediatamente tale

pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

Il Cliente deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente il certificato e/o il marchio sopra indicato ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità nei modi ritenuti più opportuni.

#### **Art. 13 MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO**

Il Cliente, che deve estendere il Certificato ad altre sedi ovvero ad altri servizi ausiliari alla sicurezza, deve presentare specifica domanda di certificazione a ICMQ secondo l'iter specificato nel presente documento.

ICMQ conduce una analisi delle variazioni richieste; esse potranno essere oggetto di rivalutazione contrattuale e dare luogo ad un accertamento documentale e ad una o più verifiche di estensione.

Le eventuali necessarie modifiche al contratto in essere sono comunicate al Cliente per preventiva accettazione.

Le risultanze della conseguente verifica ispettiva sono sottoposte al CDC (Comitato Tecnico di Certificazione) che delibera al riguardo.

Il certificato è inviato, previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a ICMQ tutte le somme dovute, in sostituzione del precedente e viene registrato con lo stesso numero con l'indicazione della data della modifica.

#### **Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

ICMQ potrà sospendere, per un periodo massimo di 6(sei) mesi, la validità del Certificato in caso di gravi carenze o del loro perdurare oltre il termine concordato per la loro eliminazione.

Esempi non esaustivi di tali carenze sono:

- sospensione dell'attività produttiva del Cliente per disposizione di Autorità competenti;
- mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione delle verifiche ispettive;
- inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente in quanto non garantiscono la conformità dei servizi;
- mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, dei requisiti di certificazione in seguito alle modifiche dei documenti di riferimento, di cui al precedente art. 3;
- mancata disponibilità da parte del Cliente all'effettuazione delle verifiche ispettive ordinarie nella periodicità stabilita dal presente documento, ovvero delle verifiche supplementari o con breve preavviso;
- mancata disponibilità da parte del Cliente all'effettuazione delle verifiche ispettive alla presenza di ispettori/osservatori di ACCREDIA, ovvero dell'Ente di accreditamento di ICMQ;
- esito negativo della verifica supplementare;
- fondato reclamo scritto o contestazione per inadempienze verso terzi relativi allo scopo della certificazione;
- irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato e/o del marchio di proprietà di ICMQ;
- inadempimento da parte del Cliente ad uno degli obblighi previsti dal presente documento, incluso il mancato pagamento di un compenso entro i termini stabiliti.

Il provvedimento di sospensione può essere ritirato previa dimostrazione a ICMQ dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; tale dimostrazione può comprendere il superamento di una verifica supplementare per assicurare che

sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato; in caso contrario, ICMQ può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

Nel periodo di sospensione l'Organizzazione interessata:

- ha l'obbligo di corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti;
- non può fare uso del certificato e marchio né qualificarsi come Organizzazione certificata; in caso di violazione di tale obbligo, il Certificato verrà revocato;
- non può essere certificata da altro Organismo di Certificazione;
- deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione e in special modo in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

ICMQ si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di revoca adottati e di pubblicarli anche sul proprio sito web.

Fermo restando l'adozione della sospensione della certificazione, ICMQ può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

#### **Art. 15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

ICMQ disporrà la revoca del Certificato nei casi più gravi di violazione del presente Regolamento.

In particolare ICMQ revocherà il Certificato nei seguenti casi esemplificativi, non esaustivi:

- perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del Certificato senza che il Cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito;
- non conformità maggiori rispetto ai requisiti di certificazione rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermate con un parere formale espresso dal Comitato Tecnico di Certificazione;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- sospensione volontaria dei servizi oggetto della certificazione per un periodo di tempo superiore a 3 mesi senza aver tempestivamente informato ICMQ;
- interruzione definitiva o cessione delle attività rientranti nello scopo della certificazione;
- condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrati) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti di certificazione;
- mancata accettazione da parte del Cliente di cambiamenti del presente Regolamento o delle norme tecniche o degli altri documenti di riferimento;
- mancata effettuazione della verifica di rinnovo;
- rinuncia della certificazione da parte del Cliente (interruzione del rapporto contrattuale con ICMQ);
- esistenza di procedure amministrative concorsuali a carico del Cliente;
- irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di ICMQ;
- mancato versamento delle somme dovute, qualora il Cliente persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida notificata mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

In caso di revoca il Certificato perde di validità.

Il Cliente può inoltrare appello motivato presso ICMQ contro la decisione di revoca della certificazione (Art. 22).

ICMQ si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di revoca adottati e di pubblicarli anche sul proprio sito web.

Fermo restando l'adozione della revoca della certificazione, ICMQ può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

L'Organizzazione deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di revoca della certificazione ed in special modo in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

Dalla revoca della certificazione l'Organizzazione interessata non può più fare uso del certificato e marchio né qualificarsi come Organizzazione certificata. Essa, inoltre, non può trasferire ad altro Organismo di Certificazione la certificazione revocata ed è comunque tenuta al versamento di tutti i corrispettivi previsti.

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

L'Organizzazione interessata può chiedere il ritiro del provvedimento di revoca sino al giorno prima della sua scadenza e solo dopo aver dimostrato a ICMQ di aver adottato tutti quei provvedimenti che ICMQ medesima riterrà idonei ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato origine alla revoca.

#### **Art. 16 RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE**

##### Rinuncia della certificazione già rilasciata

Il Cliente potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di una comunicazione con avviso di ricevimento, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il certificato;
- b) quando siano intervenute modifiche del presente Regolamento o delle norme tecniche o dei documenti di riferimento ed il Cliente non sia in grado o non intenda adeguarsi ai nuovi requisiti;
- c) in caso di cessazione dell'attività certificata;
- d) nel caso non intenda accettare le variazioni tariffarie disposte da ICMQ.

Nel caso in cui il Cliente rinunci al certificato per variazioni tariffarie, ovvero del Regolamento, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi antecedenti alle variazioni, ovvero il Regolamento nell'edizione precedente e, limitatamente a questi casi e salvo diversi accordi tra le parti, la certificazione avrà efficacia fino alla data prevista per la successiva verifica.

Il Cliente interessato alla rinuncia della certificazione deve inoltrare a ICMQ una specifica comunicazione scritta corredata dell'eventuale documentazione da far pervenire con un anticipo di 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia. Il Cliente rinunciario non ha diritto al rimborso delle somme già versate. Esso deve inoltre provvedere al versamento di tutte le somme dovute sino al momento della rinuncia oltre ad eventuali penali, qualora applicabili.

Resta inteso che la rinuncia del Cliente non ha alcun effetto giuridico se non espressamente accettata da ICMQ.

ICMQ formalizza mediante idonea comunicazione l'accettazione della domanda di rinuncia.

Il Cliente può richiedere di rinunciare alla certificazione per motivi diversi da quelli sopra elencati con l'obbligo di inoltrare a ICMQ una specifica comunicazione scritta corredata dell'eventuale documentazione da far pervenire con un anticipo di 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia.

Resta inteso che fino a tale data hanno efficacia gli impegni contrattuali fra le parti.

La rinuncia comporta da parte di ICMQ la revoca della certificazione.

In ogni caso qualora la rinuncia della certificazione coinvolga attività di verifiche già programmate e comunicate al Cliente si applicano le penali previste per l'annullamento delle verifiche ispettive (Art. 19).

Nel caso in cui la rinuncia al certificato sia comunicata con un preavviso inferiore a 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia e il cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza triennale del Certificato.

##### Rinuncia della certificazione non ancora rilasciata

L'Organizzazione che volontariamente rinunci alla certificazione ancor prima che essa venga rilasciata deve darne comunicazione scritta a ICMQ. L'accettazione della rinuncia è formalizzata per iscritto da ICMQ.

Resta inteso che il contratto scadrà dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto.

In qualunque caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso di somme eventualmente versate e dovrà altresì corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe in esso indicate, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

In assenza di riscontro da parte dell'Organizzazione ICMQ formalizza la decadenza del contratto mediante comunicazione scritta.

#### **Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

ICMQ si impegna ad informare i Clienti certificati delle eventuali modifiche al processo di certificazione introdotte anche con una nuova revisione del presente Regolamento e/o degli altri documenti di riferimento (di cui al precedente articolo 3).

È facoltà di ICMQ modificare o aggiornare il Regolamento in qualunque momento, anche a seguito di modifiche della norma di riferimento e/o di altri documenti prescrittivi.

Il Regolamento nell'edizione in vigore è disponibile sul sito web <https://www.icmq.it/download/documenti-contrattuali>.

Ogni successiva edizione del Regolamento entra in vigore 30 giorni a far data dal primo giorno del mese successivo a quello indicato con l'anno solare a fondo pagina, sostituendo pertanto l'edizione precedente.

I Clienti interessati saranno informati della pubblicazione di una nuova edizione che riguarderà, dall'entrata in vigore, il rapporto contrattuale in essere.

ICMQ non assume alcuna responsabilità per la mancata notifica a Clienti che non abbiano provveduto alla comunicazione per l'aggiornamento dei dati in possesso di ICMQ - incluso l'indirizzo e-mail attivo.

Le modifiche introdotte al processo di certificazione si applicano a tutti i Clienti certificati alla data delle stesse. La data di entrata in vigore delle modifiche terrà conto della entità delle modifiche e del tempo necessario per il loro recepimento.

La mancata attuazione delle modifiche può essere causa di sospensione o revoca della certificazione (Artt. 14 e 15).

Il Cliente, in caso di non accettazione delle modifiche, può rinunciare alla certificazione (Art. 16).

Qualora per le modifiche introdotte ICMQ deve procedere con nuove attività di verifica, i relativi costi oggettivamente documentati sono comunque a carico del Cliente.

#### **Art. 18 COMPENSI DOVUTI A ICMQ**

##### Compensi

In conformità a quanto indicato dal contratto definito tra ICMQ e il Cliente per le attività necessarie al rilascio e al mantenimento della certificazione, a ICMQ è dovuto un compenso valutato, in accordo a quanto al riguardo stabilito nei documenti IAF di riferimento, sulla base delle dimensioni dell'organico del Cliente, della tipologia e numerosità dei servizi che esso eroga, della estensione della certificazione nelle varie sedi operative, sulla volontà di procedere con verifiche combinate anche per

altri schemi di certificazione nonché della complessità e delle prescrizioni aggiuntive previste per casi particolari.

Il contratto considera i costi per il periodo di validità triennale e rimane tale se durante tale periodo non subentrano modifiche rispetto a quanto riportato dal Cliente sulla domanda di certificazione o regolamentazioni vincolanti per gli Organismi di certificazione accreditati.

L'offerta economica può essere formulata anche sulla base di tariffe orarie prestabili.

Il costo complessivo, in linea di massima, è così articolato:

#### 1° anno

include costi gestionali, valutazione preliminare, esame documentale, preparazione, esecuzione e rendicontazione della verifica di valutazione, emissione certificato, mantenimento primo anno ed iscrizione al registro.

#### 2° e 3° anno

include costi gestionali, preparazione, esecuzione e rendicontazione verifiche di sorveglianza annuale, mantenimento annuale ed iscrizione al registro.

In corrispondenza di ciascun anno sono indicati il numero dei gg\*uomo impiegati per l'effettuazione delle verifiche ispettive di cui sopra e la previsione indicativa dei gg\*uomo per la verifica di rinnovo.

Il costo della giornata\*uomo è indicato in contratto, come pure l'impegno in termini di gg\*uomo necessario per ogni singola verifica.

ICMQ si riserva, in casi particolari e in ragione della complessità dell'Organizzazione di variare i gg\*uomo previsti dandone preventiva comunicazione al Cliente.

Le variazioni dei dati di riferimento rispetto a quanto dichiarato dal Cliente in sede di domanda di certificazione, riscontrate da ICMQ anche in sede di verifica ispettiva, possono originare variazione degli impegni di gg\*uomo.

Ogni contratto di certificazione stabilisce tempi, modi e condizioni di pagamento. Gli importi stabiliti nel contratto accettato dal Cliente devono essere versati a ICMQ secondo le modalità in esso dettagliate.

I compensi per l'attività svolta da ICMQ saranno dovuti dal Cliente anche in caso di mancata emissione del certificato per l'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

#### Rimborso delle spese

Fatte salve specifiche situazioni, nel compenso riportato in contratto non sono incluse le spese sostenute dagli ispettori nell'ambito delle visite ispettive. Tali spese devono essere comunque rimborsate a ICMQ dal Cliente; esse sono fatturate al Cliente in base al costo.

A richiesta del Cliente, ICMQ rende disponibile ogni giustificazione delle spese sostenute fatta eccezione dei casi in cui esse siano state concordate in misura forfettaria.

#### Tariffario in vigore

Si intende l'obbligo per il Cliente di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi definiti in conformità a quanto indicato dal contratto sottoscritto con ICMQ.

### **Art. 19 PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI**

#### Interessi di mora

In caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti in contratto verranno addebitati gli interessi di mora ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 231/2002 e successive modifiche in attuazione della direttiva comunitaria 2000/35/CE.

Il mancato pagamento può comportare la sospensione della certificazione e/o la sua revoca e conseguente rescissione del contratto per inadempienza.

### **Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi REG EU 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il Cliente autorizza sin d'ora ICMQ spa al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è ICMQ Spa. L'informativa completa è disponibile nella home page del sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org).

### **Art. 21 DIRITTO DI AUTORE (COPYRIGHT)**

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al Cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

### **Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO**

#### Reclami

Il Cliente che ritiene pregiudizievole ai propri interessi un qualsiasi evento connesso all'iter di certificazione, può presentare reclamo scritto alla direzione di ICMQ motivandone le ragioni. Anche i clienti dei clienti certificati possono segnalare alla direzione di ICMQ fatti pregiudizievoli a carico degli stessi clienti certificati.

La direzione di ICMQ conferma il ricevimento del reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Il reclamo è esaminato dalla direzione di ICMQ che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate agli interessati. I tempi per l'accertamento delle cause che hanno determinato il reclamo e quindi la risposta al reclamante dipenderanno dalla tipologia e complessità dello stesso. Le conclusioni sono comunicate al reclamante al termine del processo di istruttoria. Le spese relative al reclamo sono a carico del reclamante, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

#### Ricorsi

Il Cliente che ritiene ingiusto un provvedimento di ICMQ può presentare, entro 10 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso finalizzato alla sua revoca. Il ricorso è esaminato dalla direzione di ICMQ che lo inoltra al Presidente unitamente alla documentazione e alle registrazioni disponibili.

Il Presidente seleziona due esperti che lo coadiuveranno nella decisione in merito al ricorso costituendo un comitato ad hoc. Il comitato può disporre ulteriori accertamenti che la direzione di ICMQ provvederà ad eseguire.

La direzione ICMQ non prende parte alla decisione in merito al ricorso esaminato.

Le decisioni del comitato in merito al ricorso sono comunicate agli interessati mediante comunicazione con avviso di ricevimento entro una settimana dalla data della riunione.

Qualora tali decisioni non siano accolte dagli interessati, questi possono attivare la procedura dell'arbitrato qui di seguito descritta.

#### Arbitrato

Fatto salvo che le controversie relative al pagamento dei compensi e delle spese dovuti a ICMQ per i servizi prestati in esecuzione o comunque in relazione al presente Regolamento saranno di competenza esclusiva del Foro di Milano, qualsiasi altra controversia che dovesse insorgere fra le parti in relazione alla interpretazione ed esecuzione del presente Regolamento sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia; il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitro avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta

di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 giorni dalla memoria o dalla udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il Lodo dovrà essere emesso entro 180 gg. dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziari.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 giorni dalla data in cui il lodo sarà comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale di 100,00 euro per ogni giorno di ritardo.