



# REGOLAMENTO

## per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità

### Indice

<b>Art.</b>	<b>Titolo</b>
<b>1.</b>	<b>Scopo e campo di applicazione – entrata in vigore</b>
1.1.	Controllo del Regolamento
1.2.	Condizioni Generali
1.3.	Norme di riferimento e accreditamento
1.4.	Organizzazione oggetto di certificazione
1.5.	Requisiti cogenti connessi al Sistema di Gestione e limiti dei relativi controlli
<b>2.</b>	<b>Modalità di svolgimento del presente Regolamento, procedura di certificazione, obblighi di CERSA e dell'Organizzazione</b>
2.1.	Iter di certificazione
2.1.1.	Istruzione della domanda di certificazione
2.1.1.1.	Verifica di Pre-audit
2.1.2.	Attività valutativa
2.1.2.1	Fase 1
2.1.2.2	Fase 2
2.1.3.	Concessione della certificazione
2.2.	Controllo periodico dell'Organizzazione certificata (audit di sorveglianza)
2.3.	Rinnovo della certificazione
2.4.	Estensione e riduzione della certificazione
2.5.	Verifiche supplementari
2.6.	Audit senza preavviso
2.7.	Accesso alle informazioni
2.8.	Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso – Sospensione e/o Revoca della certificazione
2.9.	Obbligo di mantenimento della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione ed eventuali modifiche
2.10.	Verifiche ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro
2.11.	Modifiche al procedimento di certificazione
2.12.	Facoltà di utilizzo di risorse esterne
<b>3.</b>	<b>Compensi dovuti a CERSA – Provvedimenti in caso di mancato pagamento</b>
3.1.	Compensi
3.2.	Condizioni di pagamento – Interessi di mora – Penale in caso di richiesta ritardata spostamento verifica
3.3.	Attività supplementari
3.4.	Rimborso delle spese
<b>4.</b>	<b>Durata del Contratto di certificazione – Rinnovo</b>
<b>5.</b>	<b>Sospensione e revoca del certificato</b>
5.1.	Motivi di sospensione della certificazione
5.2.	Motivi di revoca della certificazione
5.3.	Rinuncia della certificazione
5.3.1.	Rinuncia della certificazione già rilasciata
5.3.2.	Rinuncia della certificazione non ancora rilasciata
5.3.3.	Rinuncia della certificazione per decadenza della domanda
5.4.	Informazione relativa allo stato della certificazione
<b>6.</b>	<b>Ricorsi, reclami, e contenziosi</b>
6.1.	Ricorsi
6.2.	Reclami
6.3.	Contenziosi
<b>7.</b>	<b>Limiti della certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e responsabilità connesse</b>
7.1.	Sistemi di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione
7.2.	Esonero di responsabilità di CERSA
<b>8.</b>	<b>Uso della certificazione e/o del marchio</b>
8.1.	Distruzione dei certificati
<b>9.</b>	<b>Comitato Ratificante</b>
<b>10.</b>	<b>Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento</b>
<b>11.</b>	<b>Competenza esclusiva del Tribunale di Milano</b>



# **REGOLAMENTO**

## **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

### **1. Scopo e campo di applicazione - entrata in vigore**

Il presente documento costituisce Regolamento generale adottato da CERSA S.r.l. (d'ora in poi CERSA) per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000, sia per le attività svolte sotto accreditamento SINCERT, sia svolte senza accreditamento.

Il presente Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra CERSA e l'Organizzazione.

Il presente Regolamento entra in vigore a far data dal 01/02/2008 e sostituisce il Regolamento emesso in precedenza.

#### **1.1. Controllo del Regolamento**

E' facoltà di CERSA modificare o aggiornare il Regolamento, contenente tra l'altro la propria procedura di certificazione, anche a seguito di modifiche della norma di riferimento e/o comunque modifiche richieste da SINCERT.

Il Regolamento nell'edizione in vigore è disponibile per gli interessati sul sito web [www.cersa.com](http://www.cersa.com); eventuali copie cartacee sono fornite su richiesta.

L'organizzazione sarà informata relativamente alla pubblicazione di una nuova revisione.

CERSA non si assume alcuna responsabilità per la mancata notifica ad Organizzazioni che non avranno provveduto alla registrazione e/o aggiornamento sia dei dati in possesso di CERSA, che dei dati registrati /aggiornati a Vs. cura su sito web di CERSA.

#### **1.2. Condizioni Generali**

Con il presente Regolamento, CERSA si impegna a condurre, con diligenza professionale, una valutazione di conformità sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione, rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

CERSA non intende, né può assumere alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e quindi, in merito all'emissione del certificato.

E' espressamente esclusa dall'oggetto del presente Regolamento, ogni attività di consulenza nella realizzazione e/o mantenimento da parte dell'Organizzazione dei requisiti di Sistema oggetto di valutazione di conformità.

CERSA garantisce i tempi minimi di verifica (espressi convenzionalmente in termini di giorni/uomo) così come stabiliti dalle norme e guide di riferimento per l'accreditamento.

I principi in base ai quali CERSA opererà, al fine di ispirare fiducia, a tutte le parti interessate, che il Sistema di Gestione soddisfi i requisiti specificati nelle norme di accreditamento comprendono:

- **Imparzialità** e pertanto qualsiasi Organizzazione, appartenente ai settori di competenza CERSA, che presenterà domanda di certificazione, verrà applicato tale principio sia in fase commerciale che operativa.
- **Competenza** e pertanto quella relativa al personale di CERSA supportata dal proprio Sistema di Gestione per rilasciare una certificazione che ispiri fiducia a tutte le parti interessate.
- **Responsabilità**: riferita all'Organizzazione che dovrà avere un Sistema di Gestione conforme ai requisiti richiesti dalla norma di riferimento: CERSA ha la responsabilità di valutare sufficienti evidenze oggettive su cui basare una decisione di certificazione sulla scorta dei risultati dell'audit.
- **Trasparenza**: CERSA assicura il pubblico accesso o la messa a disposizione di appropriate informazioni circa il processo di verifica e di certificazione nonché lo stato delle certificazioni delle Organizzazioni. Al fine di mantenere fiducia sull'integrità e credibilità della certificazione, CERSA assicura accesso appropriato e mette a disposizione informazioni non riservate circa le conclusioni di audit speciali (es. reclami) alle parti interessate.
- **Riservatezza**: CERSA tratta i dati e le notizie derivanti dall'attività di certificazione con riservatezza, in conformità a quanto previsto dal Dlg 196/2003 in materia di Privacy. Ove la legge richiede che tali informazioni siano rese note a terzi, l'Organizzazione ne sarà messa al corrente.

#### Obblighi dell'Organizzazione

- Possedere un SGQ conforme alla norma di riferimento.
- Mantenere tale Sistema conforme ai requisiti richiesti, per tutto il periodo di validità del contratto.
- Entro 1 anno dalla presentazione della domanda di certificazione, effettuare la verifica valutativa. Nel caso in cui questa condizione non si verifichi, l'Organizzazione dovrà riavviare l'iter di certificazione.
- Mantenere gli impegni contrattualmente derivanti dal contratto relativi agli oneri previsti nello stesso.
- Rispettare quanto previsto dal presente Regolamento.
- Provvedere alla registrazione e successivo aggiornamento dei propri dati nell'area riservata sito web [www.cersa.com](http://www.cersa.com).

#### **1.3. Norme di riferimento e accreditamento**

La valutazione avrà per oggetto la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell'Organizzazione richiedente, rispetto alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Tale valutazione verrà svolta da CERSA:

- quale soggetto accreditato per la verifica di conformità del SGQ nel settore di attività in cui opera l'Organizzazione richiedente;
- oppure, in assenza di accreditamento: in tal caso qualora CERSA ottenga successivamente l'accREDITAMENTO nel settore di attività dell'Organizzazione sarà sua cura rimettere il certificato;



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

- oppure nel corso del processo di accreditamento, ad esito positivo del quale, il certificato verrà riemesso con menzione dell'accREDITamento.

### **1.4. Organizzazione oggetto di certificazione**

La valutazione di conformità sarà svolta da CERSA sull'intera Organizzazione e/o sulle unità operative/unità locali o siti dell'Organizzazione che la stessa indicherà in sede di domanda di certificazione.

Si precisa che la certificazione di un SGQ di un'Organizzazione non si estende ai beni prodotti dell'Organizzazione stessa e pertanto la relativa comunicazione all'esterno, tramite pubblicità, deve essere formulata in modo tale da non generare equivoci in merito.

Sul corretto utilizzo del marchio di certificazione (o contrassegno certificativo) maggiori dettagli sono riportati nei Regolamenti Marchio specifici disponibili su sito web [www.cersa.com](http://www.cersa.com).

### **1.5. Requisiti cogenti connessi al Sistema di Gestione e limiti dei relativi controlli**

L'Organizzazione si impegna a mantenere conformi i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (Direttive, Leggi, Regolamenti, ecc...) applicabili.

La certificazione rilasciata riguarda solo la conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei predetti requisiti cogenti.

CERSA ha la responsabilità di verificare sulla base di un campionamento congruente con i tempi di verifica prestabiliti, che l'Organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al Sistema di Gestione oggetto di certificazione.

L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore, relative all'Organizzazione stessa e ai prodotti e servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di CERSA.

## **2. Modalità di svolgimento del presente Regolamento, procedura di certificazione, obblighi di CERSA e dell'Organizzazione**

### **2.1. Iter di certificazione**

#### **2.1.1. Istruzione della domanda di certificazione**

L'Organizzazione che intende conseguire la certificazione deve:

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

Al ricevimento della domanda CERSA provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata;
- al riesame contrattuale delle condizioni contrattuali inizialmente previste;
- a comunicare all'Organizzazione l'accettazione della domanda o le ragioni per la mancata accettazione;
- effettuare, se richiesto dall'Organizzazione, una verifica di Pre-audit

#### **2.1.1.1. Verifica di Pre-audit**

E' facoltà di un'Organizzazione chiedere a CERSA una verifica di Pre-audit presso la propria sede. CERSA raccomanda che la verifica di Pre-audit avvenga quando l'Organizzazione abbia raggiunto uno stato di avanzamento di preparazione del Manuale SGQ e delle procedure di almeno il 60/70%. CERSA dopo aver concordato con l'Organizzazione la verifica richiesta, comunicherà alla stessa la data ed il nominativo dell'incaricato all'effettuazione. La verifica di Pre-audit non impegna in alcun modo CERSA, ma è eseguita solo per accertare se la stesura del Manuale SGQ e Procedure procedano secondo quanto previsto dal programma di completamento. CERSA trasmetterà ufficialmente all'Organizzazione un rapporto con le proprie osservazioni, che si baseranno comunque solo su dati e rilievi effettuati durante la verifica. I risultati di tale verifica preliminare sono documentati, ma non possono essere considerati ai fini della prima verifica Valutativa.

#### **2.1.2. Attività valutativa**

L'attività valutativa viene svolta in 2 fasi secondo le modalità sottoriportate.

CERSA, dopo aver concordato con l'Organizzazione la data della verifica ispettiva, comunica alla stessa il piano di verifica (Fase 1) e i nominativi dei componenti il Gruppo di audit, con indicazione degli incarichi loro attribuiti. La Fase 2 sarà pianificata da RGV1 sulla base dei risultati ottenuti dalla Fase 1 e sulla base dei tempi indicati da CERSA.

In base alle modalità riportate nella comunicazione da CERSA all'Organizzazione, circa l'effettuazione della verifica, l'Organizzazione stessa può ricusare i valutatori designati, motivandone le ragioni.

Durante la verifica ispettiva i valutatori CERSA devono essere messi in grado di verificare l'operatività del SGQ per il quale l'Organizzazione chiede la certificazione.

L'Organizzazione deve inoltre consentire l'accesso ai valutatori di CERSA e dell'Ente di accreditamento SINCERT, ai propri locali ed alle informazioni, nel rispetto delle condizioni di accesso, di sicurezza e di corretto trattamento dei dati ed offrire loro piena collaborazione per lo svolgimento di tutte le attività connesse alla verifica ispettiva;

L'Organizzazione può ricusare la presenza di tali valutatori per fondati motivi che devono essere formalizzati;



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

Il mancato riconoscimento, da parte dell'Organizzazione, ai valutatori di SINCERT del diritto di accesso alla propria sede o siti (in accompagnamento ai valutatori di CERSA), comporta la mancata concessione della certificazione o la sospensione/revoca della certificazione concessa.

In caso di mancata concessione della certificazione e successiva rinuncia volontaria da parte dell'Organizzazione stessa al contratto di certificazione, CERSA trasmetterà tale informazione a SINCERT, unitamente alle ragioni di base della mancata concessione o della rinuncia.

### **2.1.2.1 Fase 1**

Tale fase prevede i seguenti punti:

- verificare la documentazione dell'Organizzazione per accertarsi che la stessa sia conforme ai requisiti in relazione allo scopo della certificazione richiesto;
- valutare il luogo dell'Organizzazione richiedente e le condizioni particolari del sito e discutere con il personale dell'Organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per la Fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione riguardo i requisiti della norma, in particolare sull'identificazione del personale chiave e degli aspetti significativi dei processi, degli obiettivi e delle attività del SGQ;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardo al campo di applicazione del SGQ, i processi ed i siti dell'Organizzazione, con gli attinenti aspetti legali e regolamenti che disciplinano le attività oggetto di audit;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare con l'Organizzazione anche il piano di audit di Fase 2;
- mettere a fuoco la pianificazione di Fase 2 acquisendo una sufficiente conoscenza del SGQ e delle attività in sito del cliente nel contesto di possibili aspetti significativi;
- valutare se gli audit interni e il riesame del SGQ sono stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema fornisce l'evidenza sostanziale che l'Organizzazione è preparata per la Fase 2.

E' raccomandato che almeno una parte della Fase 1 si svolga presso gli uffici del cliente per poter conseguire gli obiettivi sopraindicati.

Elementi obiettivi di giudizio per una valutazione dei requisiti richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, in Fase 1 sono rappresentati da:

- l'esame dei documenti del SGQ dell'Organizzazione;
- la valutazione della struttura dell'Organizzazione e la definizione delle responsabilità e dei compiti del personale chiave nonché del luogo e dei siti ove vengono svolte le attività operative.
- la valutazione dei processi principali e di supporto e le loro interazioni ed implementazioni descritti nella documentazione del SGQ dell'Organizzazione.
- la valutazione del Riesame della direzione svolto e delle verifiche interne effettuate in conformità ai requisiti richiesti nella sezione 5 punto 5.6 e nella sezione 8 punto 8.2.2. della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Al termine della Fase 1 RGVI redigerà uno specifico rapporto di audit.

### **2.1.2.2 Fase 2**

In sede di Verifica Valutativa di Fase 1, qualora gli elementi esaminati, descritti al punto precedente, evidenziassero "Criticità", RGVI potrà valutare l'opportunità di effettuare o meno la Fase 2 consecutivamente. Al termine della Fase 1, definito l'esito dell'audit, RGVI, compatibilmente con la disponibilità dell'Organizzazione oggetto di audit, definirà la pianificazione della Verifica Valutativa in Fase 2. Spetta a RGVI valutare se le 2 fasi possono essere condotte in modo consequenziale.

In caso contrario, i maggiori costi (spese di trasferta, viaggio, ecc...) derivanti dell'effettuazione separata delle due fasi saranno a carico dell'Organizzazione.

La Fase 2, il cui esito positivo non potrà prescindere dalla criticità emerse in Fase 1, prenderà puntualmente in esame tutti gli aspetti del SGQ.

Qualora in Fase 2 dovessero persistere le criticità individuate come gravi in Fase 1, ciò potrebbe pregiudicare l'esito positivo dell'audit in Fase 2. L'esito della Fase 2 potrebbe essere pregiudicato da NC rilevate come criticità in Fase 1 e non risolte oppure riferite ad aspetti non esaminati nel campione preso in esame in Fase 1.

Lo scopo dell'audit di Fase 2 è quello di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del SGQ.

La Fase 2 avrà luogo presso la sede i gli eventuali siti dell'Organizzazione e deve riguardare almeno quanto segue:

- informazioni ed evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al SGQ;
- monitoraggio delle prestazioni, misurazioni, registrazioni e riesami degli obiettivi chiave e dei traguardi coerenti con le aspettative di cui alla norma o di altri documenti normativi applicabili al SGQ;
- il Sistema di Gestione del cliente e le prestazioni per quanto riguarda la conformità legale;
- Il controllo operativo dei processi del cliente;
- gli audit interni ed il Riesame della direzione (il riesame deve essere portato a conoscenza delle funzioni il cui operato influenza il SGQ dell'Organizzazione e deve contenere tutti i requisiti richiesti dalla norma);
- le responsabilità della direzione nei confronti della clientela;



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

I legami tra i requisiti normativi, la politica e gli obiettivi (coerenti con le aspettative di cui alla norma) i requisiti legali pertinenti, le responsabilità le competenze del personale, le attività le procedure, i dati prestazionali nonché i rilievi degli audit interni e le conclusioni.

Prima di lasciare il luogo della valutazione, il gruppo di audit terrà una riunione finale con la direzione, durante la quale il gruppo stesso presenterà indicazioni sulla conformità del SGQ rispetto ai requisiti particolari della certificazione, dando opportunità all'Organizzazione verificata di formulare domande circa le risultanze. Al termine della riunione, il gruppo di audit sottopone, alla direzione dell'Organizzazione per la firma, il rapporto di audit che riporta evidenza delle eventuali NC rilevate le cui conseguenti proposte di risoluzione NC debbono essere trasmesse prima di proporre il SGQ dell'Organizzazione alla Commissione Deliberante (CD)

Il processo di chiusura, completamento e rapporto della verifica ispettiva avverrà con la presentazione dei risultati ai rappresentanti della direzione dell'Organizzazione e con la redazione di apposito rapporto che conterrà i risultati raggiunti della verifica valutativa per le 2 fasi in cui è stata articolata la verifica stessa.

Tale rapporto viene lasciato alla direzione dell'Organizzazione e trasmesso tempestivamente a CERSA

La proposta di AC per la risoluzione delle NC formulata dall'Organizzazione può essere :

- a) consegnata al termine dell'audit, all' RGVI. La proposta di risoluzione delle NC si intende tacitamente accettata da CERSA nel caso in cui entro 15 dalla ricezione della documentazione di Verifica non venga mosso alcun rilievo.
- b) trasmessa successivamente a CERSA (nel più breve tempo possibile).  
La proposta di risoluzione delle NC si intende tacitamente accettata da CERSA nel caso in cui entro 15 gg dalla ricezione, delle stessa, non venga mosso alcun rilievo.

In entrambe le ipotesi, in caso di difformità, CERSA provvede, entro 15 giorni dalla ricezione della documentazione/proposta di risoluzione delle NC, a comunicare all'Organizzazione, le eventuali motivazioni rispetto alle conclusioni espresse dall'RGVI e/o le eventuali motivazioni circa la non accettazione delle proposte di risoluzione formulate dalla stessa.

### **2.1.3. Concessione della certificazione**

Sulla base del rapporto definitivo, CERSA sottopone la pratica alla Commissione Deliberante (CD) di CERSA la quale delibera sul rilascio della stessa.

La CD è l'organo tecnico preposto alla delibera per il rilascio, mantenimento, estensione, riduzione, sospensione e revoca della certificazione. Tale organo garantisce la competenza tecnica mediante rappresentanza di esperti tecnici in relazione ai settori oggetto della certificazione.

Quando la certificazione viene accordata, CERSA comunica per iscritto la decisione all'Organizzazione, contestualmente alle prescrizioni particolari deliberate dalla CD, per il rilascio della stessa. Successivamente, CERSA invia all'Organizzazione l'attestato di certificazione che precisa la validità della certificazione ed i servizi per i quali tale certificazione è stata rilasciata. La trasmissione dell'attestato di certificazione è subordinata al versamento di tutte le somme fino a quel momento dovute contrattualmente a CERSA, inclusa l'emissione della certificazione.

Se l'Organizzazione richiedente non è d'accordo con le decisioni prese, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso.

CERSA può disporre ulteriori accertamenti e visite, eventualmente ad opera di valutatori diversi da quelli che hanno effettuato la precedente verifica; infine decide dopo aver discusso il problema alla presenza dei valutatori iniziali e dei nuovi valutatori.

Le spese relative a questi accertamenti sono a carico dell'Organizzazione richiedente.

In seguito all'emissione dell'attestato di certificazione, l'Organizzazione viene iscritta nel registro delle Organizzazioni con SGQ certificato. A tale registro verrà data adeguata diffusione con i mezzi che CERSA riterrà più idonei a proprio insindacabile giudizio.

Il registro è inoltre disponibile sul sito internet di CERSA [www.cersa.com](http://www.cersa.com) e viene periodicamente aggiornato.

Alle Organizzazioni certificate vengono attribuiti codice utente e password attraverso i quali sono tenute a procedere alle adeguate registrazioni nell'area riservata ai clienti.

Per le Organizzazioni certificate, comprese nei settori oggetto di accreditamento, i dati vengono trasmessi a SINCERT per la pubblicazione .

Per i settori per i quali CERSA ha ottenuto da SINCERT l'accreditamento, il certificato rilasciato è equivalente a quelli emessi nei Paesi per i quali è stato stipulato l'accordo internazionale di mutuo riconoscimento (Mla).

### **2.2. Sorveglianza periodica dell'Organizzazione certificata**

CERSA effettua un controllo periodico (sorveglianza) sull'Organizzazione certificata per verificare il mantenimento nel tempo della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti richiesti dalla norma di riferimento.

Tale controllo avviene tramite verifiche ispettive condotte da CERSA con il metodo del campionamento dei processi sottoposti a verifica e secondo i tempi richiesti dalle norme per l'accreditamento.

Le verifiche ispettive di sorveglianza, successive alla verifica iniziale, sono effettuate secondo un calendario concordato con l'Organizzazione e comunque entro e non oltre dodici mesi dalla verifica ispettiva precedente (salvo diverse prescrizioni di SINCERT per schemi/settori specifici o delibera della CD)

Qualora durante le verifiche ispettive iniziali o di sorveglianza vengano riscontrate non conformità tali da richiedere una ulteriore valutazione in loco del SGQ, ovvero qualora pervengano a CERSA (anche tramite SINCERT) segnalazioni in merito a non conformità che facciano ragionevolmente dubitare circa il corretto funzionamento del SGQ, CERSA avrà la facoltà di richiedere che vengano effettuati uno o più audit supplementari, per la verifica del mantenimento della conformità inizialmente accertata.



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

Il mantenimento della certificazione è comunque subordinato al versamento a CERSA dei diritti annui e di tutti gli importi previsti dal contratto nonché dal rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento. Qualora, a seguito delle non conformità riscontrate, si rendessero necessarie verifiche aggiuntive necessarie per ripristinare il Sistema ai requisiti richiesti, i costi relativi saranno a carico dell'Organizzazione. Durante gli audit di sorveglianza CERSA porrà particolare attenzione alla verifica della corretta gestione dei reclami da parte dell'Organizzazione.

### **2.3. Rinnovo della certificazione**

Entro il terzo anno dal rilascio della certificazione, in assenza di disdetta, CERSA esegue una verifica ispettiva di rinnovo della certificazione, avente per oggetto il riesame generale del SGQ certificato e comprensiva del riesame degli aspetti documentali e dell'efficacia del Sistema stesso. La verifica di riesame periodico deve essere anche considerata come terza verifica di mantenimento per verifica conclusiva del triennio trascorso.

Su richiesta di CERSA, l'Organizzazione dovrà fornire i dati aggiornati al fine di consentire la valutazione del nuovo contratto di rinnovo.

La verifica di rinnovo sarà effettuata da parte di CERSA nell'arco dei sei mesi precedenti la scadenza del contratto.

In caso di esito positivo il certificato così rinnovato sostituirà il precedente e sarà registrato con lo stesso numero contraddistinto da un asterisco per ogni rinnovo e riporterà le nuove date di validità.

L'Organizzazione si impegna alla distruzione tempestiva dell'attestato superato.

Qualora l'Organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo, tale situazione sarà comunicata, per i settori coperti da accreditamento, a SINCERT, il quale provvederà a fornire le disposizioni del caso, quali ad esempio l'obbligo di procedere con un audit di 3° sorveglianza o l'obbligo di revoca immediata della certificazione nel caso in cui l'Organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit.

### **2.4. Estensione e riduzione della certificazione**

L'Organizzazione certificata deve comunicare a CERSA le modifiche sostanziali che intende apportare al proprio SGQ, con riferimento a:

- organizzazione aziendale;
- variazione ragione sociale e/o variazione indirizzo della sede ed eventuali altre unità certificate;
- variazioni relative alle esclusioni di requisiti;
- variazioni significative di attività comprese nello scopo del certificato;
- ogni altro cambiamento significativo relativo alle sedi, unità, attività, oggetto della certificazione.

La mancata notifica preventiva a CERSA può comportare la sospensione della certificazione.

Le modifiche che CERSA considererà estensioni o riduzioni verranno valutate sulla base della specifica richiesta e potranno essere oggetto di rivalutazione contrattuale.

L'Organizzazione potrà richiedere l'estensione tecnica/geografica che dovrà presentare a CERSA con richiesta formale in base alla quale verranno apportate eventuali modifiche al contratto.

I necessari accertamenti potranno essere effettuati in occasione di una verifica già pianificata o in sede di specifica verifica di estensione.

Sulla base delle risultanze della verifica ispettiva, la proposta di estensione verrà sottoposta alla CD per approvazione.

La riduzione della certificazione può essere oggetto di specifica richiesta da parte dell'Organizzazione oppure accertata dal Gruppo di audit durante la verifica. Le proposte di riduzione saranno sottoposte alla CD per tutte le delibere del caso. In caso di delibera favorevole, CERSA provvederà alla sostituzione del relativo attestato.

### **2.5. Verifiche supplementari**

Le verifiche supplementari sono previste in caso di modifiche che influenzano significativamente le attività e l'operatività dell'Organizzazione (come cambiamento della proprietà, cambiamenti del personale o delle apparecchiature), oppure nel caso in cui l'analisi dei reclami od ogni altra informazione indica che l'Organizzazione non è più conforme ai requisiti di CERSA.

Qualora l'Organizzazione intenda variare la propria struttura in parti importanti ai fini della conformità alle norme, deve darne preventiva comunicazione a CERSA che può accettare le variazioni ed effettuare verifiche supplementari. Tali verifiche devono essere fatte con tempestività ed il costo è a carico dell'Organizzazione.

### **2.6. Audit senza preavviso**

Nel caso in cui CERSA ritenga necessario indagare su reclami o in risposta ai cambiamenti richiesti dall'Organizzazione o a seguito di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione la stessa dovrà:

- rendere noto in anticipo alle Organizzazioni certificate le condizioni in cui saranno condotte verifiche senza preavviso;
- porre particolare attenzione sulla designazione del Gruppo di audit, a causa della mancanza dell'opportunità, da parte del cliente di ricusare i suoi membri.

Il costo di tali verifiche è a carico dell'Organizzazione.



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

### **2.7. Accesso alle informazioni**

L'Organizzazione deve fornire a CERSA il supporto necessario per la conduzione degli audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al Sistema di Gestione per il quale è richiesta la certificazione e le pertinenti registrazioni.

L'Organizzazione deve, inoltre, consentire l'accesso agli valutatori di CERSA e, ove previsto, a SINCERT, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolti processi rilevanti per l'oggetto della certificazione e permettere l'intervista del proprio personale coinvolto.

CERSA si impegna a garantire la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività dell'Organizzazione, in linea con le informative e i consensi reciprocamente ottenuti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di CERSA coinvolte nell'iter di certificazione, all'Organizzazione e, ove applicabile, a SINCERT ed altri organi competenti (Autorità di Vigilanza Lavori Pubblici, SOA, ecc).

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate ad altri soggetti per obblighi di legge, CERSA ne darà preventivo avviso all'Organizzazione stessa.

### **2.8. Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso – Sospensione e/o Revoca della certificazione**

L'Organizzazione si impegna a:

- comunicare tempestivamente a CERSA 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 a CERSA eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informata CERSA sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, CERSA potrà eseguire opportune e tempestive verifiche supplementari ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del SGQ dell'Organizzazione.

### **2.9. Obbligo di mantenimento della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione ed eventuali modifiche**

L'Organizzazione certificata si impegna a mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione.

Qualora intenda variare parti importanti della proprietà e/o dell'assetto societario, comunque della propria struttura (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.) ai fini della conformità alla norma di riferimento, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione a CERSA, che può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione di verifiche supplementari.

Nel caso in cui l'Organizzazione certificata intenda modificare il campo di validità della certificazione (scopo di certificazione), deve farne richiesta scritta a CERSA, che deciderà se sarà necessario, o meno un nuovo accertamento documentale e/o ispettivo.

Le variazioni in termini di organico e fatturato potranno originare incremento o riduzione dei gg/uomo previsti per le verifiche ispettive, al fine di ottemperare alle prescrizioni della normativa in materia prevista per gli Organismi di Certificazione.

L'Organizzazione dovrà riferirsi anche a quanto previsto al precedente par. 2.4.

### **2.10. Verifiche ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro**

CERSA e l'Organizzazione applicano i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a CERSA un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i valutatori di CERSA.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere ed attuare, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, le misure e gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività dei valutatori incaricati da CERSA, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

### **2.11. Modifiche al procedimento di certificazione**

E' facoltà di CERSA modificare o aggiornare il presente Regolamento contenente tra l'altro la propria procedura di certificazione, anche a seguito di modifiche della norma di riferimento e/o comunque modifiche richieste da SINCERT.

Il Regolamento, nella versione in vigore è disponibile sul sito web di CERSA [www.cersa.com](http://www.cersa.com).

L'Organizzazione sarà informata relativamente alla pubblicazione di una nuova revisione. L'Organizzazione è tenuta a provvedere alla registrazione e successivo aggiornamento dei propri dati nell'area riservata.

In caso di variazione, CERSA ne informerà l'Organizzazione, la quale, qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte, nei tempi e nelle modalità previsti, avrà la facoltà di rinunciare alla certificazione.

CERSA non assume alcuna responsabilità per il mancato recapito ad Organizzazioni che non avranno provveduto alla registrazione e/o aggiornamento dei propri dati.



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

Eventuali costi per attività di valutazione documentale o ispettiva in loco, derivanti dalle sopraccitate modifiche normative o regolamentari, saranno comunque a carico dell'Organizzazione verificata ed oggettivamente documentati. Nel caso di mantenimento della certificazione, CERSA ha la facoltà di verificare la conformità alle nuove prescrizioni. Le spese per le eventuali visite supplementari sono a carico dell'Organizzazione registrata.

### **2.12. Facoltà di utilizzo di risorse esterne**

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, CERSA può avvalersi sia di personale dipendente, sia di soggetti esterni che operano per proprio conto del cui operato CERSA risponde purché in possesso della qualifica richiesta dalle norme di riferimento.

Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di CERSA incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione accreditato, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati.

## **3. Compensi dovuti a CERSA – Provvedimenti in caso di mancato pagamento**

Ogni contratto di certificazione stabilisce tempi, modi e condizioni di pagamento.

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

I compensi per l'attività svolta da CERSA saranno dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

### **3.1. Compensi**

In conformità a quanto indicato dal contratto definito tra CERSA e l'Organizzazione, per le attività necessarie al rilascio e al mantenimento della certificazione, è dovuto un compenso valutato, tra l'altro, sulla base delle dimensioni d'impresa, della tipologia dei prodotti e servizi che l'Organizzazione fornisce e della estensione della certificazione nelle varie sedi operative, nonché della complessità e delle prescrizioni aggiuntive previste per particolari settori.

Il costo complessivo è in linea di massima così articolato:

#### 1° anno

include, costi gestionali, valutazione preliminare, esame documentale, preparazione, esecuzione e rendicontazione audit, emissione certificato e mantenimento primo anno

#### 2° e 3° anno

include, costi gestionali, preparazione, esecuzione e rendicontazione audit annuale e mantenimento annuale (diritti annui di concessione della certificazione ed iscrizione al registro)

In corrispondenza di ciascun anno, numero dei giorni-uomo impiegati per l'effettuazione delle verifiche ispettive 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 giornate/uomo necessario per ogni singolo audit.. CERSA si riserva, in casi particolari, in ragione della complessità dell'Organizzazione richiedente, dimostrata dalla documentazione di Sistema di Gestione per la Qualità, di variare (aumento o riduzione, entro i limiti consentiti) i gg/uomo previsti, dandone comunicazione all'Organizzazione. Tali variazioni saranno apportate anche al fine di consentire a CERSA di ottemperare a quanto previsto dalla normativa di riferimento in materia di visite ispettive.

Le variazioni in termini di organico e di fatturato, rispetto a quanto dichiarato in sede di domanda di certificazione, potranno originare incremento o riduzione dei gg/uomo previsti per le visite ispettive.

Nel compenso non sono incluse le spese vive sostenute dai valutatori nell'ambito delle visite ispettive che verranno rimborsate a CERSA dall'Organizzazione così come previsto al successivo punto 3.4.

Gli importi tariffari potranno variare in ragione di variazioni di costo (spese generali, costo del personale ecc) che incidono sull'attività di certificazione.

In tali casi se non diversamente disposto nell'offerta commerciale si procederà come segue:

- a) in caso di nuove Organizzazioni clienti verranno applicate le tariffe aggiornate a partire dalla data di approvazione;
- b) in caso di Organizzazioni che hanno già presentato la domanda verranno mantenute le tariffe di accettazione della domanda, dell'emissione e del mantenimento della certificazione, mentre verranno applicate le tariffe aggiornate per le visite ispettive;
- c) In caso di rinnovo, in mancanza di variazioni relative all'Organizzazione certificata, verranno applicate le tariffe in vigore a tale data, salvo quanto altrimenti disposto nell'offerta e/o nel contratto.

In caso di variazione delle tariffe, queste ultime vengono notificate a tutte le Organizzazioni registrate a mezzo lettera raccomandata o simile e l'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un mese dalla data di spedizione della comunicazione.

Nel periodo di preavviso, previsto al punto 5.3, all'Organizzazione che si avvale della facoltà di rinuncia vengono praticate le tariffe anteriori alle variazioni.

Il preventivo considera i costi per il periodo di validità triennale e rimane tale se durante tale periodo non subentrano modifiche rispetto a quanto dichiarato dall'Organizzazione in sede di domanda di certificazione o regolamentazioni vincolanti per gli Organismi di certificazione.



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

La valutazione delle giornate/uomo per ciascuna verifica potrà essere formulata anche sulla base di tariffe orarie prestabilite.

### **3.2. Condizioni di pagamento – Interessi di mora – Penale in caso di richiesta ritardata di spostamento verifica**

Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione devono essere versati a CERSA, secondo le modalità dettagliate nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

In caso di mancato pagamento, entro i termini stabiliti in offerta, verranno addebitati gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

La richiesta di spostamento di verifica ispettiva, pervenuta dopo il quindicesimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate all'Organizzazione, può comportare il pagamento di una penale pari al 50% del costo delle giornate/uomo pianificate.

### **3.3. Attività supplementari**

Per eventuali verifiche ispettive supplementari, CERSA avrà diritto ad un compenso, commisurato all'impegno necessario per svolgere le verifiche del mantenimento della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, che sarà calcolato sulla base della tariffa in vigore al momento della verifica per ogni giorno/uomo.

Nel caso di eventuali richieste da parte dell'Organizzazione, dovute a estensione, riduzione della certificazione o attività supplementari di esame documentale, ecc., CERSA provvederà a valutare e ad emettere, se necessario, un'apposita quotazione.

Le verifiche ispettive verranno condotte con le stesse modalità previste per le altre verifiche ispettive.

### **3.4. Rimborso delle spese**

Le spese sostenute da CERSA per l'esecuzione dell'incarico saranno fatturate all'Organizzazione in base al costo. Su richiesta dell'Organizzazione, CERSA si impegna a fornire la giustificazione delle spese sostenute fatta eccezione in casi in cui tali spese sono state concordate in misura forfetaria.

## **4. Durata del contratto di certificazione – Rinnovo**

Il contratto di certificazione tra CERSA e l'Organizzazione certificata, è stipulato a tempo determinato (coincidente con il triennio di validità del certificato).

Il presente Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra CERSA e l'Organizzazione.

Il contratto decorre a partire dalla data di accettazione della richiesta di certificazione da parte di CERSA, fino alla scadenza del terzo anno di certificazione. Esso si intenderà rinnovato con la definizione dell'audit di rinnovo e delle condizioni economiche rinnovate, per successivi periodi di 3 anni, a meno che una delle parti non comunichi la propria disdetta per iscritto con almeno 6 mesi di anticipo rispetto alla scadenza prevista.

## **5. Sospensione e revoca del certificato**

La sospensione e la revoca della certificazione sono proposte dalla Direzione CERSA alla CD per delibera.

### **5.1. Motivi di sospensione della certificazione**

La validità della certificazione può essere sospesa da CERSA in via cautelativa, nonché in tutti i casi in cui ritenga che il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti della norma o delle regole di certificazione, previa accurata analisi del problema. La sospensione può essere anche richiesta volontariamente dall'Organizzazione.

La sospensione è prevista nei seguenti casi:

- rilievo di non conformità maggiori non risolte dall'Organizzazione nei tempi assegnati da CERSA e/o mancata adozione di azioni correttive nei tempi concordati;
- mancato adeguamento, entro i termini stabiliti, da parte dell'Organizzazione del proprio SGQ alle modifiche della norma e/o delle regole di certificazione, comunicate da CERSA;
- mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit ordinari e straordinari;
- mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione all'effettuazione degli audit, alla presenza di Valutatori/osservatori di SINCERT;
- mancata accettazione di audit supplementari richiesti da CERSA, purché adeguatamente motivati;
- mancata comunicazione a CERSA di modifiche al proprio SGQ;
- mancata informazione a CERSA circa procedimenti giudiziari e/o amministrativi;
- condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al SGQ oggetto di certificazione;



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

- esistenza di problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto/servizio erogato o del SGQ interessato;
- mancata gestione di reclami e/o segnalazioni direttamente connesse con carenze del SGQ certificato;
- mancato versamento delle somme dovute a CERSA, nei termini contrattualmente previsti, qualora l'Organizzazione persista nel suo comportamento inadempiente.

La sospensione della certificazione può, inoltre, essere decisa da CERSA in caso di uso del certificato o del marchio di certificazione secondo modalità non conformi alle prescrizioni contenute nelle disposizioni di CERSA per l'uso del marchio (o nel contratto di concessione del marchio), previste al successivo punto 7 sempre che non si tratti di un'irregolarità di tale gravità da condurre al provvedimento di revoca della certificazione.

In particolare è scorretto l'uso della certificazione:

- quando la certificazione non è stata ancora rilasciata o è stata revocata;
- quando la certificazione è stata sospesa;
- quando il contrassegno viene impiegato in modo tale da essere interpretato come marchio di conformità per prodotti;
- quando l'Organizzazione utilizza la certificazione in modo tale da portare discredito a CERSA e faccia dichiarazioni circa la propria certificazione che possa essere considerata dall'Istituto ingannevole e non autorizzata.

Appena identificato l'uso scorretto, CERSA prenderà tutte le misure atte a far cessare tale uso e a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi.

In caso di uso ingannevole o non autorizzato della certificazione o tale da portare discredito a CERSA è prevista la revoca della certificazione.

In ogni caso CERSA tutelerà i propri interessi a seconda della gravità, anche con azioni di carattere legale.

Durante il periodo di sospensione della propria certificazione, l'Organizzazione non può fare uso del certificato né qualificarsi come Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione stessa, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

Il periodo di sospensione è stabilito da CERSA ed il provvedimento potrà essere interrotto solo dopo che l'Organizzazione ha dimostrato di avere rimosso le cause che l'hanno originato. Durante tale periodo l'Organizzazione non può essere certificata da altro Organismo di certificazione e sarà comunque tenuta al versamento dei diritti annui di mantenimento stabiliti dal contratto.

### **5.2. Motivi di revoca della certificazione**

La certificazione può essere revocata nei casi in cui il Sistema di Gestione non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della norma di riferimento e del Regolamento di certificazione e CERSA ritenga che l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare la relativa conformità.

In particolare la certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

- mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione per un periodo stabilito da CERSA;
- cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 6 mesi;
- gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio di certificazione;
- condanna definitiva (passata in giudicato) dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del Sistema di Gestione per la Qualità oggetto di certificazione;
- mancato versamento delle somme dovute, qualora l'Organizzazione persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida inviata con lettera raccomandata;
- mancata effettuazione della 3<sup>a</sup> verifica di sorveglianza in luogo della verifica di rinnovo;
- frequente inosservanza degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- non osservanza conseguente a negligenza grave, degli impegni assunti.

In caso di revoca, l'Organizzazione è tenuta a cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento e utilizzo della certificazione stessa ed a provvedere alla distruzione tempestiva dell'attestato di certificazione revocato.

Inoltre dovrà segnalare lo stato di revoca ai propri committenti.

CERSA dopo avere segnalato con opportune pubblicazioni l'avvenuta revoca potrà rivalutare eventuali casi di riattivazione iter soltanto qualora l'Organizzazione possa dimostrare di aver preso, nel frattempo, tutti quei provvedimenti che CERSA riterrà atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato origine alla revoca.

### **5.3. Rinuncia della certificazione**

#### **5.3.1. Rinuncia della certificazione già rilasciata**

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione può rinunciare alla stessa:

- alla scadenza amministrativa del contratto, dando disdetta con un preavviso di 6 mesi;  
Nota: In caso di mancata effettuazione, l'Organizzazione dovrà in ogni caso effettuare, in luogo della verifica di rinnovo, una terza verifica di sorveglianza che garantisca, mediante verifica, la conformità del SGQ certificato a



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

partire dalla verifica di sorveglianza precedentemente effettuata, fino alla scadenza contrattualmente prevista. Nel caso in cui, l'Organizzazione non accetti di effettuare tale verifica, è prevista la revoca immediata;

- qualora l'Organizzazione certificata in settori coperti da accreditamento intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo, tale situazione sarà comunicata a SINCERT il quale provvederà a fornire le disposizioni del caso, quali ad esempio, l'obbligo di procedere con un audit di 3° sorveglianza con un tempo pari a 1/3 del tempo speso per l'audit di prima certificazione o l'obbligo di revoca immediata della certificazione, nel caso in cui l'Organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit;
- quando non accetti le variazioni alle condizioni economiche. In questo caso, l'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un anno dalla data di spedizione della comunicazione di CERSA, secondo quanto previsto all'art. 3 "Compensi" del presente Regolamento;
- nel caso di variazione delle norme di riferimento, come precisato al punto "Modifiche al procedimento di certificazione", la rinuncia avrà vigore soltanto tre mesi dopo la comunicazione relativa che l'Organizzazione dovrà fare a CERSA, entro un mese dal ricevimento dell'annuncio delle variazioni diramate da CERSA;
- a fronte di un'espressa richiesta di rinuncia dell'Organizzazione, supportata da gravi motivi, CERSA, a propria assoluta discrezione, potrà accettare o meno l'anzidetta richiesta, determinando i modi ed i tempi relativi alla cessazione della certificazione;

Resta inteso che la rinuncia dell'Organizzazione, non ha alcun effetto giuridico se non espressamente accettata da CERSA.

Gli obblighi dell'Organizzazione, in caso di rinuncia accettata da CERSA, sono gli stessi previsti per la revoca.

Prima di richiedere la rinuncia alla certificazione, che dovrà essere inoltrata a CERSA mediante raccomandata che dovrà pervenire almeno un mese prima del giorno dal quale si intende far decorrere la rinuncia, l'Organizzazione dovrà provvedere al versamento di tutte le somme dovute;

CERSA provvederà ad eliminare la certificazione dell'Organizzazione dagli appositi registri ed a trasmettere tale informazione agli interessati;

CERSA potrà, rivalutare eventuali casi di riattivazione iter.

In conseguenza della rinuncia, anche se accettata da CERSA, l'Organizzazione non avrà diritto al rimborso di quanto già versato;

L'accettazione della rinuncia verrà formalizzata da CERSA a mezzo lettera raccomandata.

### **5.3.2. Rinuncia della certificazione non ancora rilasciata**

L'Organizzazione che volontariamente rinunci alla certificazione, prima del rilascio della medesima, dovrà darne comunicazione a CERSA mediante lettera raccomandata.

Prima di richiedere la rinuncia alla certificazione, l'Organizzazione dovrà provvedere al versamento di tutte le somme sino a quel momento dovute.

In conseguenza della rinuncia, anche se accettata da CERSA, l'Organizzazione non avrà diritto al rimborso di quanto già versato.

L'accettazione della rinuncia verrà formalizzata da CERSA a mezzo lettera raccomandata.

### **5.3.3. Rinuncia della certificazione per decadenza della domanda**

Se l'Organizzazione richiedente la certificazione, entro 1 anno dalla presentazione della domanda, senza motivate ragioni, non prosegue l'iter di certificazione, la domanda si considera decaduta per decorrenza dei termini.

In assenza di riscontro da parte dell'Organizzazione, CERSA formalizzerà all'Organizzazione l'annullamento della domanda per decorrenza dei termini.

L'Organizzazione dovrà provvedere al versamento di tutte le somme fino a quel momento dovute;

In conseguenza della rinuncia, l'Organizzazione non avrà diritto al rimborso di quanto già versato.

### **5.4. Informazione relativa allo stato di certificazione**

CERSA renderà pubblica l'informazione ufficiale relativa allo stato della certificazione (validità, sospensione, rinuncia o revoca) tramite il proprio elenco delle organizzazioni certificate, disponibile su proprio sito web [www.cersa.com](http://www.cersa.com).

CERSA comunicherà altresì lo stato della certificazione a SINCERT e ad altri terzi che ne facciano richiesta.

(Nota: per lo schema SGQ, settore EA 28, le informazioni relative allo stato della certificazione delle Organizzazioni deve essere reso noto anche all'Autorità di Vigilanza per i lavori pubblici).

## **6. Reclami, ricorsi e contenziosi**

### **6.1. Reclami**

A fronte di un qualsiasi evento connesso all'iter di certificazione che l'Organizzazione certificata ritenga pregiudizievole ai propri interessi, la stessa potrà presentare reclamo a CERSA, in forma scritta, motivandone le ragioni.

Il reclamo sarà esaminato dalla Direzione di CERSA che deciderà in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti.

Le spese relative al reclamo sono a carico dell'Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

Le decisioni della Direzione in merito al reclamo verranno comunicate all'Organizzazione.



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

### **6.2. Ricorsi**

A fronte di un provvedimento di CERSA che l'Organizzazione ritiene ingiusto, la stessa, entro 10 gg. dal ricevimento della decisione a cui intende opporsi, potrà presentare un ricorso, motivandone le ragioni, allo scopo di ottenere la revoca del provvedimento.

In tale eventualità, il ricorso verrà esaminato dalla Giunta Reclami di CERSA, che analizzerà la fondatezza del ricorso e darà il suo giudizio in merito.

CERSA potrà disporre ulteriori accertamenti qualora lo ritenga opportuno e necessario.

Le spese relative al ricorso sono a carico dell'Organizzazione richiedente, fatto salvo il caso di accoglimento del ricorso nel qual caso le stesse saranno a carico di CERSA.

Qualora il ricorso venga accolto, CERSA attiverà le opportune azioni correttive e preventive al fine di eliminare la causa che lo ha originato.

Il risultato del ricorso verrà comunque inviato all'Organizzazione a mezzo lettera raccomandata.

### **6.3. Contenziosi**

Qualora nasca controversia in merito all'interpretazione di una clausola contrattuale o di qualsivoglia decisione di CERSA o azione da parte dell'Organizzazione, la stessa verrà risolta secondo quanto previsto all' Art. 11 del presente Regolamento.

## **7. Limiti della certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e responsabilità connesse**

### **7.1. Sistemi di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione**

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità non costituiscono, da parte di CERSA, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione certificata degli obblighi di Legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi.

L'Organizzazione è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e dei prodotti/servizi erogati alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi, in genere.

### **7.2. Esonero di responsabilità di CERSA**

L'Organizzazione s'impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dei valutatori incaricati da CERSA. CERSA è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione dell'Organizzazione.

## **8. Uso della certificazione e/o del marchio**

Il contrassegno (marchio o logo) è il mezzo di identificazione grafica della documentazione ufficiale e della corrispondenza emessa da CERSA ed è di sua esclusiva proprietà.

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione si impegna a non utilizzarla in modo tale da portare discredito a CERSA, e a non fare alcuna dichiarazione, circa la propria certificazione, che possa essere considerata da CERSA ingannevole e non autorizzata.

Le Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità da parte di CERSA e che sono in possesso del relativo attestato di certificazione, possono utilizzare il marchio CERSA per far conoscere l'avvenuta certificazione, secondo quanto concordato e specificamente previsto sia nel presente Regolamento sia nei Regolamenti marchio specifici.

Il contrassegno che le Organizzazioni possono utilizzare è quello riportato nel Regolamento Marchio specifico disponibile per i clienti certificati su sito web [www.cersa.com](http://www.cersa.com).

Soluzioni differenti da quelle previste, in merito alla dicitura da riportare, devono essere preventivamente richieste ed autorizzate da CERSA;

Il contrassegno non può essere alterato o modificato. Sono consentite leggere alterazioni del colore di base per esigenze di riproduzione, purché ne risultino comunque chiaramente distinguibili disegno e diciture; anche l'utilizzo in bianco e nero è consentito.

Sui biglietti da visita dell'Organizzazione non è consentito apporre il logo ma solamente la dicitura con i riferimenti alla certificazione. Tale dicitura è riportata nel Regolamento Marchio specifico.

L'uso del contrassegno CERSA deve evitare in ogni modo ogni possibile confusione con corrispondenza, modulistica ed attività direttamente svolta da CERSA.

L'Organizzazione può utilizzare il contrassegno solo come autorizzato per iscritto da CERSA;



## **REGOLAMENTO** **per la certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità**

Le Organizzazioni certificate che facciano uso del contrassegno sono pertanto tenute alla stretta osservanza di quanto loro prescritto ed a comunicare a CERSA, dandone evidenza, le modalità di utilizzo del contrassegno, al fine di ottenere autorizzazione scritta da CERSA.

Il contrassegno può essere utilizzato su pubblicazioni, materiale pubblicitario, carta intestata, e documenti vari, ma non può essere applicato sul prodotto, né in maniera tale da essere interpretato come conformità del prodotto stesso.

Il contrassegno deve essere accompagnato dal numero della certificazione, ciò al fine di rendere possibile l'identificazione del numero di norma a cui si riferisce e ai limiti (località, attività) per i quali si è ottenuta la certificazione. La certificazione è riservata all'Organizzazione e ai luoghi di servizio menzionati sul certificato e non è trasferibile, salvo nell'eventualità di cessione o trasformazione dell'Organizzazione, nel qual caso dovrà esserne data tempestivamente comunicazione a CERSA che rivaluta e dopo aver accertato che il Sistema di Gestione per la Qualità non abbia subito modifiche, dispone se necessario ulteriori accertamenti

### **8.1.1. Distruzione dei certificati**

l'Organizzazione certificata si impegna alla tempestiva distruzione del certificato superato/annullato:

- in caso di riemissione del certificato;
- in caso di ritiro della certificazione, al ricevimento della notifica di revoca/ritiro.

## **9. Comitato Ratificante**

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo ed alla verifica di un Comitato Ratificante (CR) il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità ed indipendenza di CERSA.

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

In particolare, il CR, senza entrare nel merito tecnico, ma valutando la correttezza, l'imparzialità e l'indipendenza, ratifica l'operato di CERSA .

## **10. Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento di CERSA**

CERSA si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione dell'eventuale rinuncia / sospensione / revoca del proprio accreditamento nello schema/settore di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare, in questo caso specifico, l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro organismo di certificazione che sia accreditato.

## **11. Competenza esclusiva del Tribunale di Milano**

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