Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Revisione ITA4– Marzo 2019

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Contenuti

Il presente regolamento si applica per la valutazione di conformità e successiva certificazione di prodotto, servizio e processo (da qui in poi denominato semplicemente "prodotto"), sia in Italia che nei paesi esteri in cui sono svolte attività di certificazione Q.C.B. Italia.

Questo regolamento, completo degli allegati, è parte integrante del contratto di valutazione della conformità e certificazione stipulato con Q.C.B. Italia.

Il Regolamento può essere modificato in qualsiasi momento da Q.C.B. Italia nel rispetto dei requisiti delle norme internazionali applicabili e ai regolamenti degli Enti di Accreditamento. Le modifiche non influiranno sullo status della certificazione fino a che non siano comunicati formalmente, all'organizzazione sottoposta a valutazione o certificata, i cambiamenti e il periodo di tempo concesso per adeguarsi alle modifiche. Gli schemi di certificazione e il relativo prodotto afferenti al presente regolamento comprendono e sono soggette a fonti legislative potenzialmente soggette a modifiche ed aggiornamenti; risultano quindi applicabili le disposizioni legislative secondo quanto vigenti.

Parte 1 - Informazioni Generali

Ai fini di questo regolamento vengono applicate le seguenti definizioni:

Addetti: tutto il personale (dipendente e non dipendente, collaboratori, turnisti, part-time) coinvolti stabilmente nel campo di applicazione;

Addetti equivalenti: addetti calcolati in funzione del loro impiego nelle attività comprese nel campo di applicazione (es. se l'organizzazione ha 10 addetti part-time a 4 ore lavorative giornaliere, essi saranno calcolati come 5 addetti equivalenti).

Audit: l'audit può essere: audit iniziale, di sorveglianza, di rinnovo, addizionale, di adeguamento (estensione o riduzione), di trasferimento.

Auditor - persona qualificata da Q.C.B. Italia che conduce una qualsiasi parte dell'audit sotto la direzione del Lead Auditor.

Audit Team – gruppo di persone, composto da un Lead Auditor, auditors, esperti tecnici e osservatori, qualificato da Q.C.B. Italia all'effettuazione dell'audit.

Certificato di Conformità - documento emesso da Quality Certification Bureau Italia (Q.C.B. Italia) che attesta la conformità del prodotto ai requisiti richiesti da Q.C.B. Italia e dalla normativa applicabile.

Certificazione (registrazione) – effetto dell'applicazione del sistema di certificazione che consiste nell'iscrizione/registrazione dell'organizzazione nell'elenco delle organizzazioni certificate.

Cliente - organizzazione che ha in essere con Q.C.B. Italia un contratto per i servizi di valutazione di conformità e certificazione.

Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità - insieme di persone indipendenti e rappresentative delle parti interessate al processo di certificazione a cui è assegnata la responsabilità di supervisionare l'intero processo di certificazione a garanzia dell'imparzialità, congruenza ed obiettività del processo stesso.

Commissione di Certificazione – Commissione composta dal Direttore di Certificazione ed eventualmente da esperti tecnici, autorizzata a deliberare riguardo la concessione, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, l'adeguamento, la sospensione, il ritiro e cancellazione della certificazione. Il membro della Commissione di Certificazione esperto dell'area tecnica ha diritto di veto e quindi il suo parere è vincolante ai fini della decisione sulla certificazione.

Conclusioni dell'audit – esito dell'audit.

Gruppo d'appello – insieme di persone designate per valutare le richieste di appello relative al procedura di certificazione.

Lead Auditor - persona qualificata da Q.C.B. Italia ad organizzare e dirigere gli audits, a relazionare i risultati e ad esaminare azioni correttive, a fornire una raccomandazione sul rilascio o meno della certificazione.

Norma del Prodotto - si riferisce alla norma\regolamento applicabile (ad esempio Reg UE 2015/2067).

Organizzazione - soggetto giuridico (es. società, impresa, consorzio, etc.) richiedente la valutazione di conformità e certificazione.

Prodotto certificato – prodotto conforme ai requisiti richiesti dalla norma applicabile, in riferimento alla quale Q.C.B. Italia ha concesso la certificazione/registrazione ed emesso il certificato di conformità.

Q.C.B. Italia - Quality Certification Bureau Italia S.r.l..

Requisiti di Certificazione (del prodotto) - insieme delle regole e dei requisiti delle norme applicabili al prodotto/servizio, delle norme e dei requisiti contrattuali, delle regole e dei requisiti del presente regolamento, dei requisiti cogenti, delle regole e dei requisiti previsti dall'accreditamento.

Risultanze dell'audit o della verifica documentale– risultati della valutazione che sintetizzano le conformità e forniscono dettagli circa le non conformità ai requisiti di certificazione.

Sistema di Certificazione – sistema avente proprie regole procedurali e di gestione attuato da un Organismo di Certificazione che permette, qualora il prodotto del Cliente sia conforme alla norma applicabile, la registrazione in un elenco disponibile al pubblico.

Sistema di Gestione – sistema per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione; comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi e le risorse; in funzione della norma applicabile può essere riferito alla qualità, all'ambiente o alla sicurezza.

Valutazione della conformità – dimostrazione, con evidenze oggettive, che i requisiti relativi a un prodotto, a un processo, a un Sistema di Gestione siano soddisfatti.

Situazione di Emergenza – situazione di pericolo per gli utilizzatori del prodotto, per l'ambiente, per i lavoratori, sia effettiva che potenziale.

Verifica documentale – attività di verifica periodica sul continuo soddisfacimento dei requisiti di certificazione da parte dell'organizzazione.

L'organizzazione cliente deve:

1. Ottemperare ai requisiti previsti dal presente Regolamento e dal contratto di valutazione di conformità e certificazione.
2. Non ritenere Q.C.B. Italia responsabile per sentenze o sanzioni che riguardino l'organizzazione a seguito di violazioni legislative potenziali o effettive.
3. Mantenere la conformità del prodotto secondo la normativa applicabile.
4. Dare notifica a Q.C.B. Italia, tramite comunicazione scritta, della propria intenzione di attuare modifiche al prodotto per il quale la certificazione è stata concessa rispetto alle informazioni rese in fase contrattuale e verificate nell'ultimo audit (es. modifiche relative alla proprietà, all'organizzazione, alla sede, ai siti e indirizzi di contatto, al campo di applicazione, ai processi e alle caratteristiche del prodotto); Q.C.B. Italia invierà all'organizzazione la conferma scritta che i cambiamenti proposti non influenzano la certificazione rilasciata o procederà alla valutazione del caso con eventuale audit di adeguamento o addizionale.
5. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia: indagini di reato condotte dagli organi e/o dall'autorità competente, rinvio a giudizio e sentenze di condanna/assoluzioni nei vari gradi di giudizio per reati che compromettano la conformità del prodotto alla normativa di riferimento, ricevimento di avvisi di garanzia in capo alla direzione aziendale o personale dell'azienda relativamente a responsabilità aziendali, notifica di sanzioni amministrative in capo all'organizzazione, sospensioni e revoche delle autorizzazioni rilasciate all'organismo, intervenire di cause civili relative al prodotto oggetto del certificato (es. per gli Istituti di Vigilanza: causa civile intentata dal cliente dell'organizzazione a seguito di furto per mancata gestione degli allarmi).
6. Fornire piena collaborazione e dare accesso al personale Q.C.B. Italia e al personale dell'Ente di accreditamento, previa comunicazione e durante le normali ore lavorative, ai siti e alle informazioni connesse al prodotto oggetto della certificazione per l'effettuazione degli audits, delle verifiche documentali ed eventualmente ai fornitori esterni affidatari di processi rilevanti rientranti nell'oggetto di certificazione, nonché predisporre tutte le misure di protezione e prevenzione dei rischi sul lavoro che incidono sull'attività degli auditors presso i siti dell'organizzazione.
7. Indicare un referente interno che sia responsabile di tutte le questioni riguardanti i requisiti della certificazione e dei contatti con Q.C.B. Italia
8. Utilizzare i marchi di certificazione/accreditamento, pubblicizzare la certificazione e divulgare la certificazione secondo le condizioni definite nella Parte 3 del presente Regolamento.
9. Interrompere immediatamente qualsiasi utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento quando ciò sia notificato da Q.C.B. Italia.
10. Al termine della validità della Certificazione, interrompere ogni utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento (compreso l'utilizzo in tutta la documentazione/informazione pubblicitaria o in documenti che contengano qualsiasi riferimento ai marchi di certificazione/accreditamento) ed eliminare qualsiasi forma pubblicitaria che affermi lo stato di prodotto certificato da Q.C.B. Italia.
11. Tenere una registrazione di tutti i reclami, difetti riscontrati, denunce, provvedimenti amministrativi, violazioni e procedimenti legali (in giudicato ed in corso), riguardanti il prodotto oggetto di certificazione che includa il relativo trattamento e rendere tali registrazioni disponibili a Q.C.B. Italia quando richiesto.
12. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia e fornire aggiornamenti riguardo tutte le situazioni difformi rilevate dalle autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, etc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione, nonché procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso.
13. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia e fornire aggiornamenti riguardo tutte le situazioni d'emergenza riscontrate.
14. Fornire informazioni veritiere e non fuorvianti riguardo il prodotto oggetto di valutazione da parte di Q.C.B. Italia.
15. Valutare e assicurare la conformità legislativa del proprio prodotto. Q.C.B. Italia si limita ad effettuare controlli a campione finalizzati a stabilire la capacità dell'organizzazione di rispettare i requisiti della norma di riferimento e cogenti.

Q.C.B. Italia deve:

1. Concedere il libero accesso ai propri servizi da parte delle organizzazioni richiedenti la certificazione senza alcuna discriminazione.
2. Non esercitare attività di consulenza per la progettazione e sviluppo dei sistemi di gestione, nemmeno attraverso subappalti o incarichi ai suoi fornitori, né attività di consulenza in merito al prodotto certificato\da certificare.
3. Assicurare che il personale e gli auditors utilizzati in attività di valutazione non abbiano avuto rapporti contrattuali di consulenza con le organizzazioni da valutare nei precedenti due anni dall'assunzione dell'incarico e per i due anni successivi.
4. Programmare gli audits e le verifiche documentali secondo quanto applicabile.
5. Notificare all'organizzazione certificata qualsiasi cambiamento del Regolamento Q.C.B. Italia per la certificazione e dei requisiti imposti dagli Enti di accreditamento e dalle Organizzazioni Ministeriali preposte al riconoscimento, concedendo un adeguato periodo di tempo per attuare i necessari interventi al fine di ottemperare ai requisiti modificati.
6. Non divulgare informazioni riguardanti il prodotto certificato oltre quelle di pubblico dominio se non agli Enti di Accreditamento che a loro volta non devono divulgare tali informazioni.
7. Notificare all'organizzazione certificata i reclami o situazioni negative relative al prodotto certificato di cui Q.C.B. Italia sia venuto a conoscenza.

8. Essere imparziale ed indipendente durante l'erogazione dei servizi di certificazione. Q.C.B. Italia adotta un sistema per evitare un qualsiasi conflitto di interesse. Q.C.B. Italia è finanziato direttamente attraverso le proprie attività di audit e non da organizzazioni esterne (che non siano Istituti di credito autorizzati).
9. Rendere disponibile l'elenco di tutte le organizzazioni certificate da Q.C.B. Italia. Tale elenco viene reso disponibile agli Enti di Accreditamento.
10. Informare tempestivamente l'organizzazione Cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nello schema/settore EA di accreditamento nel quale ricade la certificazione del prodotto .

Relazioni con l'Ente di Accreditamento

Per le certificazioni emesse sotto accreditamento, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Q.C.B. Italia siano conformi alle norme di riferimento, l'ente di accreditamento può richiedere:
• la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da Q.C.B. Italia;
• l'effettuazione di visite presso l'organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.
La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale dell'ente di accreditamento, è preventivamente concordata tra Q.C.B. Italia e l'organizzazione.
L'organizzazione dovrà rendere disponibile all'ente di accreditamento la documentazione che Q.C.B. Italia ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.
Qualora l'organizzazione non conceda il proprio benestare alla verifica dell'ente di accreditamento, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.
Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accreditamento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi.

Parte 2 - Procedura di Certificazione

Generalità

Le decisioni di Q.C.B. Italia sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive.
Tali evidenze sono raccolte attraverso un campionamento e possono quindi non garantire automaticamente la totale conformità ai requisiti.
Q.C.B. Italia riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, individuando potenziali minacce all'imparzialità ed attuando le relative contromisure.

Richiesta di valutazione della conformità e certificazione

Per poter ricevere l'offerta per la valutazione della conformità e certificazione da parte di Q.C.B. Italia, un rappresentante autorizzato dell'organizzazione deve inviare una Richiesta d'Offerta tramite l'apposita modulistica o forma equivalente. Tale richiesta deve contenere:

- i dati fiscali dell'organizzazione richiedente (ragione sociale, indirizzo sede, indirizzo di ulteriori siti oggetto della certificazione, contatti telefonici e riferimenti internet, referenti);
- la descrizione del\i prodotto\i e per i quali si richiede la certificazione;
- il numero complessivo degli addetti (come definiti a pag.1) coinvolti nella realizzazione del prodotto oggetto di certificazione e, se del caso, le relazioni funzionali e interrelazionali con altre organizzazioni appartenenti allo stesso gruppo (es. multinazionali);
- il tipo di certificazione richiesta e la normativa di riferimento;
- eventuali risorse esterne (consulente e società di consulenza) che hanno fornito o forniscono consulenza all'organizzazione per il prodotto oggetto di valutazione o per aspetti che influenzano tale prodotto (es. consulenza sulla progettazione del prodotto);
- le prescrizioni legali rilevanti per l'organizzazione e/o le autorizzazioni previste in riferimento al prodotto oggetto di valutazione;
- le informazioni concernenti i processi affidati all'esterno (outsourcing) dall'organizzazione che influenzano la conformità del prodotto ai requisiti;

Q.C.B. Italia emette l'offerta sulla base delle informazioni fornite ed è pertanto responsabilità dell'organizzazione dichiarare informazioni veritiere.

Se una richiesta di valutazione della conformità e certificazione viene ricevuta in una lingua che non sia la lingua italiana o inglese, è responsabilità del richiedente provvedere ai necessari servizi di traduzione per tutte le attività inerenti la procedura di certificazione (es. documentazione, audits).

Offerta

A seguito dell'esame di fattibilità della richiesta, Q.C.B. Italia sottoporrà un'offerta dettagliata dei prezzi delle attività di valutazione della conformità e certificazione basata sulle informazioni fornite e rispettando i criteri di accreditamento.

La durata dell'audit viene determinata sulla base dei criteri stabiliti dalle norme di riferimento valutando i seguenti fattori: numero addetti, campo di applicazione per cui è richiesta la certificazione, settore di operatività, numero e distanza dei siti da verificare).
I prezzi relativi alle attività di certificazione sono definiti in base al listino in vigore e formulati sulla base della dimensione dell'organizzazione, della complessità dei processi produttivi del prodotto oggetto della certificazione e a caratteristiche specifiche dell'organizzazione.
L'offerta indicherà la durata prevista (espressa in giorni/uomo di 8 ore lavorative) e i prezzi relativi alle attività di valutazione iniziale, di sorveglianza e rinnovo previste nel triennio di certificazione. Prima della scadenza del certificato di conformità, l'organizzazione certificata sarà contattata da Q.C.B. Italia per l'acquisizione di informazioni aggiornate ai fini della conferma delle condizioni contrattuali.

Qualora l'offerta sia accettata dall'organizzazione, Q.C.B. Italia si riserva di modificare i prezzi e le giornate uomo di valutazione indicati in offerta a seguito di cambiamenti dovuti a modifiche sostanziali dell'organizzazione, dei processi relativi al prodotto o del numero di addetti, a cambiamenti nella norma di riferimento, nei requisiti per l'accreditamento. Q.C.B. Italia si riserva altresì di modificare i prezzi e le condizioni di pagamento qualora l'organizzazione non rispetti i termini contrattuali sottoscritti.

Accettazione offerta

Se l'organizzazione richiedente ritiene l'offerta accettabile, il rappresentante legale o un rappresentante dell'organizzazione con i necessari poteri di firma, dovrà sottoscriverla formalmente, accettando pertanto tutte le condizioni indicate nell'offerta e anche tutti i requisiti indicati nel presente regolamento e nei suoi allegati.

La sottoscrizione dell'offerta di valutazione della conformità e certificazione del prodotto - unitamente alle Condizioni Generali di Certificazione - costituisce un contratto legalmente valido ed è condizione per la continuazione della procedura di certificazione.

Pianificazione delle attività di valutazione iniziale, sorveglianza e rinnovo

Il sistema di certificazione prevede una valutazione iniziale e, qualora sia concessa la certificazione, attività di sorveglianza ed eventuali attività di rinnovo effettuate nel periodo di validità del certificato, secondo quanto previsto dallo schema di certificazione di riferimento.

Ogni attività di audit presso l'organizzazione sarà concordata con il Cliente e verrà inviato preventivamente, da parte di Q.C.B. Italia, una programmazione delle attività di audit presso l'organizzazione indicante l'audit team incaricato, i siti da verificare, i documenti/norme applicabili, i processi, la richiesta di autorizzazione all'accesso di eventuali siti esterni, e le tempistiche per la verifica. L'organizzazione potrà accettare la programmazione delle attività di audit o richiedere eventuali modifiche entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione. In mancanza, il piano e la programmazione delle attività di audit si intenderanno confermati. Particolari e specifici vincoli di tempistica di pianificazione possono essere definiti negli allegati al presente regolamento.

Una volta confermata la data di effettuazione dell'audit, ogni richiesta di spostamento della data deve essere richiesta e motivata dall'organizzazione ed approvata da Q.C.B. Italia; gli spostamenti di data e gli annullamenti dell'audit sono soggetti alla penale indicata nel contratto e il Cliente dovrà rimborsare a Q.C.B. Italia anche eventuali costi fino a quel momento sostenuti.

Il Cliente potrà richiede maggiori informazioni sugli auditors incaricati (es. profilo personale) o potrà opporsi all'assegnazione degli auditors proposti giustificandone le motivazioni. Se le motivazioni saranno ritenute accettabili da Q.C.B. Italia, verrà proposto al Cliente un altro audit team.

Il Cliente dovrà attivare il processo di valutazione richiedendo la programmazione dell'audit iniziale. Tale audit dovrà essere effettuato entro 6 mesi dall'accettazione dell'offerta. Qualora non sia possibile rispettare tale termine, il Cliente dovrà confermare i dati relativi alla propria organizzazione e al prodotto oggetto di certificazione prima dell'effettuazione dell'audit iniziale.

Per il mantenimento della certificazione verranno effettuate attività di sorveglianza secondo quanto previsto dallo schema di certificazione di riferimento.

La certificazione potrà essere rinnovata prima della data obbligata per il rinnovo indicata nel certificato; le attività di rinnovo comprendono:

- una valutazione del prodotto certificato nell'arco del periodo di validità del certificato (inclusi eventuali reclami e altre informazioni pervenute a Q.C.B. Italia);
- il riesame dei precedenti rapporti di audit e documentali effettuati nel periodo di validità del certificato;
- audit di rinnovo della certificazione da effettuarsi entro la data obbligata di rinnovo indicata nel certificato; la pianificazione dell'audit di rinnovo dovrà permettere all'organizzazione di risolvere eventuali non conformità rilevate, e a Q.C.B. Italia di effettuare la delibera entro la data obbligata di rinnovo; qualora l'audit di rinnovo, su richiesta dell'organizzazione certificata, non sia pianificato ed effettuato con il necessario anticipo, non potrà essere assicurata la continuità nella certificazione da parte di Q.C.B. Italia.

Gli audits e le attività di verifica sono condotti a fronte dei requisiti delle normative applicabili e di eventuali linee guida/specifiche settoriali, tramite liste di riscontro che consentono di raccogliere le evidenze oggettive a supporto della valutazione del livello di conformità del Cliente ai suddetti requisiti.

Durante gli audits presso l'organizzazione, eventuali consulenti esterni dell'organizzazione dovranno rispettare rigorosamente il ruolo di osservatore e non dovranno interferire con le attività.

Q.C.B. Italia si riserva la possibilità di effettuare parte dell'audit presso eventuali fornitori dell'organizzazione a cui siano stati affidati processi rilevanti rientranti nel campo di applicazione; tale audit sarà svolto solo sui processi affidati al fornitore. Nel caso non fosse possibile effettuare tale audit nel corso dell'audit iniziale, esso potrà essere pianificato nel corso del triennio di validità della certificazione.

Audit Iniziale

L'audit iniziale si compone generalmente di due fasi: stage 1 (o pre-audit); stage2. Quando previsto dallo specifico schema di certificazione, ed indicato nella relativa procedura di riferimento Q.C.B. Italia S.r.l., la verifica sarà condotta in un'unica fase.

Stage 1 (pre-audit)

Lo stage 1 (pre-audit) consiste in una verifica della conformità della documentazione del prodotto alla norma di riferimento.

L'audit team, potrà richiedere al Cliente la documentazione necessaria per la verifica della conformità e per raccogliere informazioni utili. Tale documentazione potrà includere (l'elenco successivo non è da ritenersi esaustivo, ma potrebbero essere richiesti documenti specifici in funzione del prodotto e delle caratteristiche dell'organizzazione):

- la descrizione dell'azienda e dei suoi processi, politiche aziendali;
- norme di riferimento/Documenti tecnici del prodotto oggetto di certificazione. Per aziende con SGQ ISO 9001 certificato da enti accreditati i documenti tecnici possono essere integrati/sostituiti dal Manuale della Qualità / procedure e dal Piano Qualità relativo al prodotto oggetto di certificazione;
- piano dei controlli interni sul prodotto (svolti in azienda e/o presso laboratori terzi qualificati dal richiedente). Tale piano deve far riferimento specifico alle caratteristiche oggetto di certificazione e alla normativa cogente applicabile al prodotto;
- la valutazione del rispetto dei requisiti cogenti;
- la valutazione dei requisiti tecnici di prodotto;
- la valutazione dei mezzi tecnici ed organizzativi del produttore;
- la valutazione del ciclo produttivo;
- la predisposizione programmi di prove e controlli: prove di tipo, controlli in produzione (erogazione nel caso di servizi), controlli sul mercato, ecc;
- informazioni relative a licenze/permessi/autorizzazioni;
- eventuali segnalazioni di reclamo ricevute dalle parti interessate e/o sanzioni o provvedimenti giudiziari emessi dall'autorità pubblica;
- esiti dei controlli effettuati da Enti o Organi della Pubblica Amministrazione.

Per raggiungere l'obiettivo dello stage 1 (pre-audit) Q.C.B Italia dovrà in particolare sottoporre ad audit la documentazione del prodotto, controllando che sia in grado di soddisfare tutti i requisiti della normativa applicabile e che sia ad essa conforme.

Al termine dello stage 1 (pre-audit), verrà rilasciato all'organizzazione un rapporto che identificherà eventuali problematiche che nella successiva fase di stage 2 potrebbero essere classificate come Non Conformità e definirà condizioni di tempistica per l'effettuazione dello stage 2.

Stage 2

Concluso lo stage 1 (pre-audit), sarà pianificato ed effettuato lo stage 2 che consiste nel valutare l'applicazione di quanto dichiarato nei Documenti Tecnici relativi al prodotto presso il sito/i aziendale.

Risultanze e conclusioni dell'audit

Al termine dell'audit il Lead auditor presenterà le risultanze e le conclusioni dell'audit alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente. Eventuali situazioni difformi rispetto i requisiti di certificazione saranno classificate come indicato di seguito:

Non Conformità: mancanza parziale o totale rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale, ad un requisito del presente regolamento, ad un requisito cogente o ad un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dall'organizzazione per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi e cogenti, che comprometta l'efficacia, le prestazioni del prodotto, la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle norme cogenti e non permetta all'organizzazione di assicurare il controllo dei processi o l'adeguatezza dei prodotti o sia causa di un significativo impatto/rischio a livello di prodotto/ambiente/sicurezza e salute dei lavoratori; la presenza di una o più non conformità impedisce il rilascio o la conferma della certificazione fino a quando siano intraprese, da parte dell'organizzazione richiedente la certificazione o certificata, il trattamento e le azioni correttive a risoluzione di tali Non Conformità e che

l'efficacia di tali azioni siano verificate da Q.C.B. Italia (documentalmente o, se necessario, tramite successivo audit addizionale).

Rilievo/non conformità minore: mancanza parziale o non sistematica rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale, ad un requisito del presente regolamento o ad un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dall'organizzazione per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi e cogenti che non comprometta l'efficacia, le prestazioni del prodotto, la soddisfazione del cliente, la capacità di assicurare il controllo dei processi e non è causa di rischio a livello di prodotto/ambiente/sicurezza e salute dei lavoratori; la presenza di uno o più rilievi/non conformità minore impedisce il rilascio o la conferma della certificazione fino a quando siano pianificate, da parte dell'organizzazione, il trattamento e le azioni correttive a risoluzione di tali rilievi/non conformità minore e che tali azioni pianificate siano approvate da Q.C.B. Italia. Se l'organizzazione dovesse modificare il trattamento e le azioni correttive pianificate inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. Nel successivo audit, Q.C.B. Italia verificherà l'efficacia del trattamento e delle azioni correttive.

Opportunità di miglioramento/raccomandazione: sono potenziali Non Conformità/rilievi o aspetti relativi al prodotto che possono essere suscettibili di miglioramento; le opportunità di miglioramento/raccomandazione non hanno impatto sulla decisione di certificazione e non sono richiesti trattamenti e azioni correttive a seguire tranne che per lo schema di prodotto/servizio Istituti di vigilanza per il quale se l'organizzazione decide di non adottare azioni preventive (che saranno verificate nel successivo audit da parte di Q.C.B. Italia) deve mantenere registrazione della giustificazione del mancato recepimento dell'opportunità di miglioramento/raccomandazione.

Durante la riunione di chiusura audit, saranno illustrate chiaramente alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente tutte le risultanze in modo tale che esse siano conosciute e comprese dall'organizzazione Cliente. Le risultanze dell'audit saranno formalizzate e notificate al cliente prima della chiusura ufficiale dell'audit. E' richiesto all'organizzazione di firmare le risultanze di audit per attestarne il ricevimento.

Il Cliente ha il diritto di esprimere i propri commenti sulle risultanze e sulle conclusioni dell'audit che saranno formalizzati a cura del Lead Auditor nella documentazione di audit e poste a conoscenza dell'organo di delibera.

Conferma dell'audit

Successivamente l'audit, Q.C.B. Italia riesaminerà le informazioni raccolte dall'audit team e confermerà al Cliente le risultanze dell'audit e le sue conclusioni. Con la conferma dell'audit Q.C.B Italia invierà al cliente anche il rapporto di audit. il rapporto di audit rimane di proprietà di Q.C.B. Italia.
In caso di presenza di sole opportunità di miglioramento/raccomandazioni l'intera pratica verrà sottoposta alla Commissione di Certificazione per delibera, senza ulteriori richieste all'organizzazione.

In caso di presenza di uno o più rilievi/non conformità minore, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato i rilievi/non conformità minore;
- analisi delle cause e adeguate azioni correttive; in caso di rilievi/non conformità minore potrà essere presentata la sola pianificazione (o piano) delle azioni correttive che si intende attuare;

Il Lead Auditor valuterà il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive proposte dall'organizzazione; qualora siano ritenute accettabili, la pratica potrà essere sottoposta alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione. Se l'organizzazione dovesse modificare il trattamento e le azioni correttive pianificate ed inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. L'efficacia di tali azioni verrà verificata da Q.C.B. Italia nel successivo audit.

In caso di presenza di una o più Non Conformità, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare in forma documentata:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato le Non Conformità;
- l'analisi delle cause e adeguate azioni correttive, corredate da evidenze della loro implementazione e dalla verifica della loro efficacia.

Il Lead Auditor valuterà il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive intraprese e verificherà l'efficacia delle azioni correttive attuate; per tali azioni, potrà essere ritenuto necessario un audit addizionale presso l'organizzazione. Solo quando il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive siano ritenute accettabili ed efficaci, la pratica potrà essere sottoposta alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione.

Sia in caso di rilievi/non conformità minore che di non conformità, la documentazione richiesta da Q.C.B. Italia (trattamento, analisi delle cause ed azioni correttive) dovrà essere presentata dall'organizzazione entro i tempi indicati nel documento di conferma dell'audit, generalmente non oltre i 90 (novanta) giorni. Se, a seguito del primo invio, il lead auditor non dovesse ritenere accettabili le evidenze documentali proposte dall'organizzazione, o se a seguito di audit addizionale il trattamento e le azioni correttive proposte non risultino ancora accettabili ed efficaci, verrà data la possibilità al Cliente di procedere con un secondo invio. Se, anche a seguito del secondo invio, il lead auditor riterrà il trattamento e le azioni correttive proposte dall'organizzazione ancora non accettabili e/o efficaci, Q.C.B. Italia non potrà fornire ulteriori informazioni al Cliente, poiché ciò potrebbe comportare il coinvolgimento involontario di Q.C.B. Italia nel processo di miglioramento. La pratica verrà comunque trasmessa alla Commissione di Certificazione che determinerà ulteriori provvedimenti, quali ad esempio un audit addizionale di rivalutazione parziale o la ripetizione dell'audit rispetto tutti i

requisiti della norma. Gli audit addizionali dovranno essere pianificati entro 90 (novanta) giorni dalla delibera della Commissione di Certificazione. I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

Decisione (delibera) di Certificazione

La Commissione di Certificazione Q.C.B. Italia, riesaminerà e valuterà la pratica del cliente incluse le risultanze e le conclusioni dell'audit e ogni altra informazione pertinente riguardante l'organizzazione Cliente (per esempio informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del Cliente, approvazioni di piani di azioni correttive, verifica dell'efficacia delle azioni correttive), inclusa la proposta alla certificazione e delibererà in merito alla concessione della certificazione, entro 30 giorni lavorativi dalla data di conferma delle risultanze o dalla data di accettazione o verifica positiva dell'efficacia delle azioni correttive.
Le decisioni sono riassumibili nelle seguenti tre categorie:

a) Rilascio del certificato senza condizioni.
b) Rilascio condizionato del certificato che sarà soggetto all'attuazione di condizioni specificate (ad esempio potrà essere richiesto un audit di sorveglianza anticipato o un audit addizionale).
c) Mancato rilascio del certificato; in tal caso potranno essere indicate le modalità per la ripetizione della procedura di certificazione.

Q.C.B. Italia comunicherà tempestivamente al Cliente le decisioni della Commissione di Certificazione.

Ai Clienti che ottengono la certificazione verrà rilasciato il Certificato di conformità in lingua italiana. Il Certificato rimane di proprietà del Q.C.B. Italia. Ulteriori copie del certificato o traduzioni in lingua straniera possono essere richieste a Q.C.B Italia. Il periodo di validità Certificazione è definito dalla data di emissione/riemissione del Certificato di Conformità e dalla data obbligata del rinnovo; quest'ultima decorre dalla data dell'audit iniziale (ultimo giorno dello stage 2). La validità della certificazione è subordinata all'esito positivo degli audits di sorveglianza periodici. La data di emissione del certificato non può essere antecedente rispetto alla data di delibera della Commissione di Certificazione.

Tutte le informazioni/registrazioni/documenti resi disponibili o riesaminati da Q.C.B. Italia e dal gruppo di valutazione in audit saranno mantenuti nella massima riservatezza. Verranno resi pubblici: la denominazione dell'organizzazione certificata, la localizzazione del sito, il campo di applicazione della certificazione la data di emissione/riemissione e la data obbligata del rinnovo della certificazione (se applicabile) e le informazioni sulla validità della certificazione.

Sorveglianza

Durante il periodo di validità della certificazione, verranno effettuate da Q.C.B. Italia attività di sorveglianza, comprensive di verifiche documentali e audits presso l'organizzazione secondo quanto previsto dallo specifico schema di certificazione, per valutare il mantenimento della conformità del prodotto certificato,. Tali attività potranno anche comprendere:

a) richieste all'organizzazione certificata di informazioni riguardo aspetti attinenti i requisiti di certificazione;
b) esame delle comunicazioni del cliente riguardo le proprie attività (per es. materiale promozionale, sito web);
c) richieste al Cliente di documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici);
d) altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni dell'organizzazione certificata.

Verifiche documentali e verifiche sul prodotto

Q.C.B. Italia effettuerà attività di verifica documentale e sul prodotto secondo quanto previsto dallo specifico schema di certificazione, al fine di verificare il mantenimento delle condizioni di conformità. Ogni modifica sostanziale dovrà essere segnalata dal Cliente a Q.C.B. Italia in sede di comunicazione al cliente di esecuzione dell'attività di verifica.

Viene definito un piano di verifiche periodiche che comprende anche secondo quanto applicabile un piano di prelievo e controllo sui prodotti, da eseguire presso l'organizzazione e/o presso siti esterni.

Al termine delle attività di verifica verranno comunicate all'organizzazione in forma documentata eventuali risultanze che saranno classificate e formalizzate come indicato in precedenza.

A seguire, Q.C.B. Italia esaminerà tutte le pertinenti informazioni riguardanti il Cliente e confermerà le risultanze e le conclusioni della verifica con le seguenti possibilità:

a) Conferma del certificato (in presenza di sole opportunità di miglioramento);
b) Richiesta di azioni correttive.

   In caso di presenza di uno o più rilievi/non conformità minore, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

   - il trattamento delle situazioni che hanno generato i rilievi/non conformità minore;
   - la pianificazione delle azioni correttive che verranno attuate;

   Q.C.B. Italia valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e delle azioni proposte; qualora siano ritenute accettabili, la certificazione verrà confermata. Se l'organizzazione dovesse modificare il trattamento e le azioni correttive pianificate inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. L'efficacia di tali azioni correttive verrà verificata da Q.C.B. Italia nella successiva verifica o audit.

In caso di presenza di una o più Non Conformità, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato le Non Conformità;
- adeguate azioni correttive, corredate da evidenze della loro implementazione e dalla verifica della loro efficacia.

Q.C.B. Italia valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e verificherà l'efficacia delle azioni correttive intraprese; per verificare l'efficacia di tali azioni, potrà essere ritenuto necessario un audit addizionale presso l'organizzazione (da pianificarsi entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione). Qualora il trattamento e le azioni correttive siano ritenute accettabili ed efficaci, la certificazione verrà confermata.

Le evidenze richieste dovranno essere presentate dall'organizzazione entro i tempi stabiliti da Q.C.B. Italia, generalmente non oltre i 90 (novanta) giorni. Se, a seguito del primo invio, Q.C.B. Italia non dovesse ritenere accettabili le evidenze documentali proposte dall'organizzazione, o se a seguito di audit addizionale il trattamento e le azioni correttive proposte non risultino ancora accettabili ed efficaci, verrà data la possibilità al Cliente di procedere con un secondo invio. Se, anche a seguito del secondo invio, il trattamento e le azioni correttive proposte dall'organizzazione risultino ancora non accettabili e/o efficaci, Q.C.B. Italia non potrà fornire ulteriori informazioni al Cliente poiché ciò potrebbe comportare il coinvolgimento involontario di Q.C.B. Italia nel processo di miglioramento. La pratica verrà comunque trasmessa alla Commissione di Certificazione che determinerà ulteriori provvedimenti, quali ad esempio un audit addizionale di rivalutazione parziale o la ripetizione dell'audit rispetto tutti i requisiti della norma. Gli audit addizionali dovranno essere pianificati entro 90 (novanta) giorni dalla delibera della Commissione di Certificazione. I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

c) Sospensione della certificazione, indicando i tempi di sospensione e le modalità per la rimozione della sospensione (ad es. un audit addizionale di rivalutazione parziale solo sui requisiti della norma disattesi che hanno provocato la sospensione o audit addizionale di rivalutazione totale per tutti gli elementi della norma applicabile).

d) Revoca della certificazione (indicando la decorrenza)

Audits di Sorveglianza

Q.C.B. Italia effettuerà audits di sorveglianza secondo quanto previsto dallo specifico schema di certificazione, al fine di verificare il mantenimento delle condizioni di conformità.

Prima dell'effettuazione dell'audit di sorveglianza, l'organizzazione certificata dovrà confermare a Q.C.B. Italia i dati relativi alla propria dimensione aziendale e ai siti oggetto di certificazione e lo scopo di certificazione.

Ogni modifica sostanziale dovrà essere segnalata dal Cliente a Q.C.B. Italia in sede di pianificazione dell'audit.

L'intervallo di tempo intercorrente fra gli audits di sorveglianza potrà essere modificato in funzione di eventuali condizioni poste dalla Commissione di Certificazione in sede di delibera o in funzione di specificità del ciclo produttivo del cliente o di specificità del prodotto.

Durante gli audits di sorveglianza saranno verificati almeno, oltre al prodotto e ai requisiti normativi stabiliti in fase di pianificazione, l'utilizzo del marchio e di ogni altro riferimento alla certificazione, la gestione dei reclami relativi a prodotti/servizi che ricadono nell'ambito della certificazione.

Al termine dell'audit, durante la riunione di chiusura il Lead auditor presenterà le risultanze e le conclusioni dell'audit alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente; le risultanze dell'audit saranno classificate e formalizzate e trasmesse come indicato in precedenza.

Una volta concluso l'audit di sorveglianza, Q.C.B. Italia esaminerà tutte le pertinenti informazioni riguardanti il Cliente e confermerà le risultanze e le conclusioni dell'audit con le seguenti possibilità:

a) Conferma del certificato (in presenza di sole opportunità di miglioramento/raccomandazione);

b) Richiesta di azioni correttive.

In caso di presenza di uno o più rilievi/non conformità minore, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato i rilievi/non conformità minore;
- l'analisi delle cause e adeguate azioni correttive; in caso di rilievi potrà essere presentata la sola pianificazione (o piano) delle azioni correttive che si intende attuare;

Il Lead Auditor valuterà il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive proposte dall'organizzazione e delle azioni proposte; qualora siano ritenute accettabili, la certificazione verrà confermata. Se l'organizzazione dovesse modificare il trattamento e le azioni correttive pianificate inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. L'efficacia di tali azioni correttive verrà verificata da Q.C.B. Italia nel successivo audit.

In caso di presenza di una o più Non Conformità, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare in forma documentata:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato le Non Conformità;
- l'analisi delle cause e adeguate azioni correttive, corredate da evidenze della loro implementazione e dalla verifica della loro efficacia.

Il Lead Auditor valuterà il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive intraprese e verificherà l'efficacia delle azioni correttive intraprese; per verificare l'efficacia di tali azioni, potrà essere ritenuto necessario un audit addizionale presso l'organizzazione. Solo quando il trattamento, l'analisi delle cause e le azioni correttive siano ritenute accettabili ed efficaci, la certificazione verrà confermata.

Le evidenze richieste dovranno essere presentate dall'organizzazione entro i tempi stabiliti da Q.C.B. Italia, generalmente non oltre i 90 (novanta) giorni. Se, a seguito del primo invio, il lead auditor non dovesse ritenere accettabili le evidenze documentali proposte dall'organizzazione, o se a seguito di audit addizionale il trattamento e le azioni correttive proposte non risultino ancora accettabili ed efficaci, verrà data la possibilità al Cliente di procedere con un secondo invio. Se, anche a seguito del secondo invio, il lead auditor riterrà il trattamento e le azioni correttive proposte dall'organizzazione ancora non accettabili e/o efficaci, Q.C.B. Italia non potrà fornire ulteriori informazioni al Cliente poiché ciò potrebbe comportare il coinvolgimento involontario di Q.C.B. Italia nel processo di miglioramento. La pratica verrà comunque trasmessa alla Commissione di Certificazione che determinerà ulteriori provvedimenti, quali ad esempio un audit addizionale di rivalutazione parziale o la ripetizione dell'audit rispetto tutti i requisiti della norma. Gli audit addizionali dovranno essere pianificati entro 90 (novanta) giorni dalla delibera della Commissione di Certificazione. I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

c) Sospensione della certificazione, indicando i tempi di sospensione e le modalità per la rimozione della sospensione (ad es. un audit addizionale di rivalutazione parziale solo sui requisiti della norma disattesi che hanno provocato la sospensione o audit addizionale di rivalutazione totale per tutti gli elementi della norma applicabile).

d) Revoca della certificazione (indicando la decorrenza)

Congiuntamente alla conferma delle risultanze e delle conclusioni dell'audit, all'organizzazione Cliente verrà trasmessa anche copia del rapporto di audit.

Rinnovo della certificazione

Affinché la certificazione possa essere rinnovata, dovranno essere effettuate attività di rinnovo della certificazione che consiste nella valutazione del continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma applicabile o di altro documento normativo. Le attività per il rinnovo comprendono anche un audit da effettuarsi presso l'organizzazione Cliente.

Al fine di mantenere la continuità della certificazione, il Cliente deve consentire l'effettuazione dell'audit di rinnovo con anticipo rispetto alla data obbligata del rinnovo; l'anticipo considererà i tempi necessari per la risoluzione di eventuali Non Conformità e/o rilievi/non conformità minore che dovessero emergere in fase di rinnovo. Pertanto Q.C.B. Italia pianificherà l'audit almeno 90 giorni prima della data obbligata del rinnovo. Qualora il Cliente richieda l'effettuazione dell'audit di rinnovo con minore anticipo rispetto alla data obbligata di rinnovo, Q.C.B. Italia non assicurerà il completamento della procedura di rinnovo entro i termini indicati e pertanto non assicurerà la continuità della certificazione.

Lo scopo del rinnovo è di confermare il permanere dei requisiti di conformità del prodotto.

Qualora si siano verificate significative modifiche nel prodotto, o nell'organizzazione cliente, o nel contesto in cui il prodotto è realizzato, le attività dell'audit di rinnovo potrebbero comprendere anche le attività previste nello stage 1 (pre-audit) dell'audit iniziale.

L'organizzazione certificata può anche non chiedere il rinnovo della certificazione.

Al termine del periodo di validità della certificazione, le organizzazioni che non avranno effettuato il rinnovo, non avranno più diritto ad utilizzare il marchio Q.C.B. Italia e degli Enti di accreditamento ed a diffondere lo "status" di prodotto certificato Q.C.B. Italia.

Audit di rinnovo

Nelle attività per il rinnovo della certificazione è compreso un audit di rinnovo che consiste in una verifica presso il sito/i oggetto di certificazione per verificare la conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento.

Prima dell'effettuazione dell'audit di rinnovo, l'organizzazione certificata dovrà confermare a Q.C.B. Italia i dati relativi alla propria dimensione aziendale e ai siti oggetto di certificazione e al campo di applicazione.

Ogni modifica sostanziale con effetto sul prodotto certificato dovrà essere segnalata dal Cliente a Q.C.B. Italia in sede di pianificazione dell'audit.

Le modalità e la conduzione delle fasi successive l'audit di rinnovo (risultanze e conclusioni dell'audit, conferma dell'audit e decisione di certificazione), sono le medesime previste a seguito dell'audit iniziale ed indicate in precedenza. Tuttavia, le decisioni circa il rinnovo della certificazione saranno basate sui risultati dell'audit di rinnovo, del riesame delle prestazioni del sistema nell'arco del periodo di certificazione (comprensivo del riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza) e del riesame dei reclami ricevuti da parte degli utilizzatori dei prodotti e/o servizi dell'organizzazione certificati.

Audit addizionale

Q.C.B. Italia potrà eseguire audits addizionali anche con breve preavviso o senza preavviso, o altre tempistiche indicate specificatamente negli allegati al presente regolamento, presso il sito/i delle organizzazioni nei seguenti casi:

- per la verifica dell'efficacia delle azioni correttive intraprese per la risoluzione di Non Conformità;
- per verificare la gestione dei reclami ricevuti dall'organizzazione e sul loro trattamento;

- per verificare segnalazioni di reclamo riferite al sistema di gestione oggetto di certificazione ricevute da Q.C.B. Italia;
- per verificare notizie o informazioni di pubblico dominio o ricevute in forma riservata che possano avere impatto sull'efficacia del sistema di gestione oggetto di certificazione;
- a seguito di acquisizione di informazioni o documenti pregiudizievoli rispetto l'efficacia del sistema di gestione;
- su richiesta dell'Ente di Accreditamento;
- a seguito di provvedimenti della Pubblica Amministrazione, dell'Autorità giudiziaria, azioni legali che coinvolgano l'organizzazione e il suo prodotto certificato;
- in seguito a modifiche dell'organizzazione e dei suoi processi;
- a completamento di audit iniziali, di sorveglianza o di rinnovo.
- come azione conseguente nei confronti di clienti dell'organizzazione a cui è stata sospesa la certificazione.

I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

Modifiche al Sistema di Gestione del Cliente e al campo di applicazione

L'organizzazione certificata è responsabile di comunicare immediatamente e formalmente a Q.C.B. Italia qualsiasi cambiamento che possa influire sulla conformità del prodotto ai requisiti per la certificazione.

Le modifiche che devono essere comunicate riguardano:

a) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà,

b) autorizzazioni di cui l'organizzazione è titolare;

c) organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);

d) modifiche negli indirizzi, modifiche dimensionali o variazione di numerosità dei siti oggetto di certificazione;

e) modifiche significative del Sistema, dei processi e del prodotto.

Q.C.B. Italia valuterà i cambiamenti segnalati e deciderà se i cambiamenti possano essere accettati o se sia necessario effettuare un audit addizionale (con breve preavviso) o condurre ulteriori accertamenti. Q.C.B. Italia comunicherà all'organizzazione le decisioni relative ai cambiamenti/modifiche proposti entro 30 giorni dal ricevimento. Le modifiche di carattere minore saranno comunque esaminate dall'audit team nel corso del primo audit successivo.

Un'organizzazione può richiedere, per iscritto, modifiche al campo di applicazione. Q.C.B. Italia riesaminerà la richiesta e stabilirà le attività di audit necessarie a valutare la modifica. Tali attività possono essere eseguite tramite un audit addizionale anche nell'ambito di un audit di sorveglianza/rinnovo.

Nel caso in cui, modifiche ritenute significative, ossia tali per cui la certificazione rilasciata non risulti più congrua rispetto all'organizzazione o modifiche che differiscono dalle dichiarazioni effettuate in fase contrattuale e verificate nell'ultimo audit, o che riguardino aspetti di tipo legale, non venissero comunicate, Q.C.B. Italia potrà emettere una Non Conformità e/o sospendere o ritirare/cancellare il certificato nei casi più gravi.

Nel caso in cui avvengano situazioni di emergenza, l'organizzazione dovrà comunicare a Q.C.B. Italia la situazione riscontrata e le eventuali azioni intraprese. Q.C.B. Italia potrà ritenere necessario effettuare un audit addizionale o potrà emettere una Non Conformità e/o sospendere o ritirare/cancellare il certificato nei casi più gravi.

Modifiche ai requisiti del sistema di certificazione Q.C.B. Italia

Q.C.B. Italia si impegna a comunicare ed aggiornare i propri clienti riguardo modifiche:

- dei propri processi di certificazione,
- di requisiti normativi per la certificazione e per l'accreditamento,
- del presente regolamento,
- dei costi per la domanda di certificazione, gli audits iniziali e di mantenimento;
- i requisiti applicati nei confronti di potenziali Clienti
- inerenti le procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.

Nel caso di cambiamenti ai requisiti del sistema di certificazione, Q.C.B. Italia deve:

1. sottoporre alle organizzazioni certificate i cambiamenti accompagnati da spiegazioni; verrà definito un periodo adeguato nel quale le organizzazioni certificate potranno esprimere i loro commenti; Q.C.B. Italia valuterà i commenti e potrà recepirli prima della data di entrata in vigore delle modifiche.
2. comunicare alle organizzazioni certificate la data dalla quale i cambiamenti andranno in vigore e le eventuali azioni da intraprendere. Se l'organizzazione certificata non ottempererà alle azioni richieste entro la data stabilita, Q.C.B. Italia deciderà in merito; tali decisioni potranno includere la sospensione o il ritiro/cancellazione della certificazione.

Qualora l'organizzazione certificata non ritenga opportuno adeguarsi ai cambiamenti proposti da Q.C.B. Italia potrà recedere dal contratto con decorrenza dalla data di entrata in vigore delle modifiche, senza l'applicazione di nessuna penale.

Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa per un periodo limitato (massimo di sei mesi) a discrezione di Q.C.B. Italia nei seguenti casi:

1. Se gli audits di sorveglianza individuano Non Conformità rispetto ai requisiti di certificazione che compromettono l'efficacia del sistema, ma la cancellazione della certificazione non viene ritenuta necessaria;
2. Se a seguito di audit addizionali non siano approvate da Q.C.B. Italia le azioni correttive implementate a seguito delle Non Conformità precedentemente segnalate;
3. Se il Cliente non implementa efficacemente le azioni correttive per la risoluzione delle Non Conformità e/o dei rilievi/non conformità minore entro i tempi stabiliti;
4. Se si riscontrino gravi carenze inerenti il prodotto certificato sulla base di reclami, azioni legali, provvedimenti/procedimenti amministrativi o dell'autorità giudiziaria o della pubblica sicurezza ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da audits;
5. A seguito di sospensione o revoca di autorizzazione essenziale all'esercizio dell'attività oggetto di certificazione;
6. Se il Cliente non permetta di effettuare gli audits di sorveglianza periodici all'interno dei termini temporali previsti;
7. Se l'organizzazione certificata non permette l'effettuazione degli audits (inclusi gli audit addizionali) e/o non permette l'accesso a tutti i siti (o alle relative informazioni) al personale Q.C.B. Italia o al personale dell'Ente di accreditamento;
8. Se il Cliente faccia un uso improprio o ingannevole della certificazione, del Certificato di Conformità, o dei marchi di certificazione/accreditamento;
9. Se c'è stata una violazione di qualunque clausola contenuta nel contratto stipulato tra l'organizzazione certificata e Q.C.B. Italia (es. mancato rispetto dei termini di pagamento);
10. Se non sono state comunicate tempestivamente a Q.C.B. Italia modifiche significative con influenza sul prodotto certificato;
11. Qualora Q.C.B. Italia venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito la concessione della certificazione;
12. A seguito della verifica delle cause scatenanti situazioni d'emergenza (es. mancato rispetto della normativa vigente)
13. A seguito di sentenze di condanna per reati che compromettano la conformità del prodotto alla norma di riferimento
14. Qualora l'organizzazione non effettui il pagamento dei compensi dovuti a Q.C.B. Italia nei termini stabiliti contrattualmente.

Inoltre la certificazione può essere sospesa da Q.C.B. Italia, per un periodo non superiore ai 6 (sei) mesi, nel caso in cui il Cliente ne faccia volontaria e motivata richiesta.

Il periodo di sospensione non proroga la validità del certificato.

Durante il periodo di sospensione la certificazione del Sistema di Gestione è da considerarsi temporaneamente priva di validità.

Q.C.B. Italia notificherà al Cliente tal provvedimento a mezzo di raccomandata A.R. nella quale sarà indicata la data di decorrenza della sospensione, le condizioni attraverso cui la sospensione può essere rimossa, le condizioni per l'uso del marchio e la diffusione dello "status" di organizzazione certificata durante tale periodo. Quando l'organizzazione certificata ha attuato le condizioni per la revoca della sospensione entro il periodo di tempo stabilito, Q.C.B. Italia terminerà la sospensione e riconfermerà la certificazione. Se l'organizzazione certificata non adempie alle condizioni richieste, la certificazione potrà essere cancellata e il Certificato di Conformità potrà essere ritirato. Il prezzo per la gestione della pratica di sospensione è indicato nell'offerta/contratto.

Q.C.B. Italia avrà la facoltà di rendere pubblico lo stato di sospensione della certificazione, senza tuttavia comunicare le motivazioni della sospensione.

Cancellazione della certificazione

Q.C.B. Italia può cancellare una certificazione e ritirare il Certificato di Conformità per uno dei seguenti motivi:

1. Quando le condizioni che hanno determinato la sospensione non sono state rimosse entro il periodo di tempo stabilito;
2. Quando un audit di sorveglianza rileva Non Conformità rispetto ai requisiti di certificazione tali da compromettere la conformità del prodotto;
3. Quando formalmente richiesto dall'organizzazione certificata;
4. Se l'organizzazione certificata non assicura o non può assicurare la conformità ai nuovi requisiti se le regole del sistema di certificazione sono modificate;
5. Se l'organizzazione certificata non fornisce più il prodotto, il processo o i servizi per i quali è stata certificata;
6. Se il prodotto non è più realizzato;

7. Se l'organizzazione non riesce a soddisfare qualsiasi altra disposizione contrattuale concordata tra il Q.C.B. Italia e l'organizzazione stessa;
8. Se il Cliente non accetta eventuali modifiche al regolamento di certificazione o non adegui il proprio prodotto alle modifiche dei requisiti normativi e delle regole di certificazione;
9. Se il Cliente, a seguito del mancato rinnovo della certificazione, non dia disponibilità ad effettuare l'ultimo audit di sorveglianza previsto prima della data obbligata di rinnovo della certificazione;
10. Se il Cliente non accetta revisioni dell'offerta a seguito di modifiche al prodotto o al termine del periodo di validità di offerte precedenti;
11. A seguito di risoluzione contrattuale anticipata esercitata dal cliente;
15. Qualora Q.C.B. Italia venga a conoscenza di situazioni oggettive che impediscono la concessione della certificazione (es. a seguito di sentenze di condanna per reati che compromettano la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento)

All'organizzazione certificata sarà comunicata a mezzo raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata, la decisione del Q.C.B. Italia di cancellare la certificazione.

La cancellazione della certificazione comporta l'obbligo per il cliente di restituire a Q.C.B. Italia i certificati di Conformità e di cessare dall'utilizzo del marchio Q.C.B. Italia (e degli Enti di accreditamento) in qualsiasi forma e di non diffondere lo "status" di prodotto certificato Q.C.B. Italia.

Q.C.B. Italia può rendere pubblica la decisione di cancellazione della Certificazione e il ritiro del Certificato di Conformità, senza tuttavia comunicarne le motivazioni.

Reclami

Q.C.B. Italia dispone di una procedura per eventuali reclami ricevuti.

Tutti i reclami che pervengono a Q.C.B. Italia (in qualsiasi forma) riguardanti le attività di certificazione, sono registrati e vengono esaminati; a seguito di indagini verrà determinata la loro fondatezza, le azioni da intraprendere, le tempistiche e sarà verificata l'efficacia delle azioni intraprese. Al soggetto che ha effettuato il reclamo verrà assicurata una prima risposta documentata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e una risposta al termine della procedura che evidenzierà i risultati delle azioni intraprese a riguardo. Ogni reclamo riguardante prodotto certificato verrà segnalato, da parte di Q.C.B. Italia alla stessa organizzazione, in tempi appropriati. Non sono presi in considerazione reclami effettuati in modo anonimo. I reclami e la loro gestione sono posti all'attenzione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le informazioni inerenti i reclami e le parti coinvolte sono soggette a vincolo di riservatezza. Q.C.B. Italia, in accordo con l'organizzazione certificata e con chi ha presentato il reclamo, potrà stabilire in quale misura, il contenuto del reclamo stesso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Appello

Nel caso in cui il Cliente/organizzazione o qualsiasi altra parte interessata desideri appellarsi ad una decisione presa da Q.C.B. Italia basata su questo Regolamento di certificazione o sulle condizioni indicate in contratto, essi devono farlo formalmente entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione da parte del Q.C.B. Italia. Q.C.B. Italia nominerà un Gruppo di Appello che non comprenderà persone che hanno effettuato gli audits e/o hanno deliberato la decisione.

La decisione di Q.C.B. Italia rimarrà valida fino a che il Gruppo di Appello non si riunisca per prendere una decisione riguardo la domanda di appello. La riunione del Gruppo di Appello dovrà essere effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della domanda di appello; la decisione riguardo la domanda di appello dovrà essere comunicata per iscritto alla parte interessata entro 5 giorni lavorativi. Q.C.B. Italia fornirà, a chi ha presentato il ricorso, rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati conclusivi.

Qualora la parte interessata non accetti la decisione del Gruppo di Appello, avrà libertà di rivolgersi all'Ente di Accreditamento e in via subordinata al Foro Competente.

Durante la procedura di appello, la parte interessata può richiedere di esporre direttamente al Gruppo d'Appello le proprie motivazioni.

Contenziosi

Qualunque controversia con una parte contrattualmente interessata (richiedente certificazione, organizzazione con prodotto certificato) che non possa essere risolta con le attività descritte nei precedenti paragrafi (reclami e appello), sarà risolta dal Foro Competente indicato nell'offerta di certificazione.

Riservatezza delle informazioni

Q.C.B. Italia potrà rendere pubblici solo i dati inerenti la ragione sociale dell'organizzazione, l'indirizzo del sito/i, il campo di applicazione oggetto di certificazione, la norma di riferimento, la data di emissione e la data obbligata di rinnovo della certificazione e le informazioni sullo stato di validità (attiva, sospesa, cancellata). La revoca della certificazione è comunicata secondo le disposizioni di legge vigenti.

Oltre tali dati Q.C.B. Italia potrà fornire in qualsiasi forma, su richiesta di qualunque parte, solo informazioni sullo stato di validità di una certificazione emessa. Eventuali elenchi emessi da Q.C.B. Italia riguardanti le organizzazioni certificate rimarranno di proprietà di Q.C.B. Italia.

Q.C.B. Italia dispone di politiche e di procedure per la tutela della riservatezza e della sicurezza delle informazioni.

Tutte le informazioni acquisite da Q.C.B. Italia, dal proprio personale, a qualsiasi titolo e livello, relative all'organizzazione certificata, sono soggette al vincolo di riservatezza e pertanto non saranno divulgate all'esterno salvo che:

- sia necessaria la loro consultazione da parte dell'Ente di accreditamento (che si assumerà la piena responsabilità del trattamento),
- sia diversamente stabilito dalla legge o disposto dall'Autorità giudiziaria,
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito dell'organizzazione certificata .

Le informazioni riguardanti l'organizzazione richiedente la certificazione o certificata provenienti da fonti diverse (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo), saranno trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica Q.C.B. Italia.

I dati (compresi dati personali) raccolti durante le attività di audit e per lo svolgimento delle attività di certificazione sono trattati in ottemperanza all'informativa Q.C.B. Italia fornita prima della sottoscrizione del contratto e disponibile nel sito www.qcb.it.

Tutta la documentazione redatta da Q.C.B. Italia ai fini dell'effettuazione e rendicontazione degli audits (es. piano di audit, rapporto di audit, risultanze di audit, etc.), rimane di proprietà di Q.C.B. Italia che si riserva i diritti di utilizzo, riproduzione e divulgazione interna.

Limitazione di responsabilità

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del prodotto non costituiscono, da parte di Q.C.B. Italia, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione 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 legislativa delle stesse, nonché della conformità dei prodotti/servizi erogati alle normative cogenti applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi, in genere.

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditors. Q.C.B. Italia è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione.

Imparzialità ed etica nelle attività di certificazione

La Direzione di Q.C.B. Italia e tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione si impegna formalmente affinché le attività di valutazione siano imparziali, obiettive e non discriminatorie.

Tutto il personale Q.C.B. Italia, sia interno che esterno, che potrebbe avere influenza sulle attività di certificazione, agirà in modo imparziale e non consentirà che pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura, ne compromettano l'imparzialità.

Le organizzazioni richiedenti la certificazione o certificate devono evitare di minacciare l'imparzialità del personale Q.C.B. Italia (es. tramite regali, somme di denaro, etc.) e sono invitate a segnalare alla Direzione di Q.C.B. Italia ogni minaccia all'imparzialità di cui vengano a conoscenza.

Q.C.B. Italia ha predisposto formali procedure per prevenire ogni conflitto di interesse o per risolvere tali conflitti qualora, per cause accidentali, vi siano situazioni potenziali o reali che configurino un conflitto di interesse. Nel caso in cui una relazione di qualsiasi natura (es. economica, familiare, commerciale, etc.) costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità la certificazione non potrà essere rilasciata.

Q.C.B. Italia e il proprio personale non offrono o forniscono servizi di auditing interno ai propri clienti certificati o servizi di consulenza sui Sistemi di Gestione o su prodotti certificati.

Q.C.B. Italia non certificherà il prodotto di un'organizzazione che ha ricevuto prestazioni di consulenza per il Sistema di Gestione o per gli audit interni o per il prodotto nei due anni successivi alla conclusione dell'attività di consulenza e dell'audit interno qualora la relazione fra la struttura erogante attività di consulenza e Q.C.B. Italia costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità dell'organismo di certificazione stesso.

Q.C.B. Italia si impegna a non pubblicizzare e a non offrire i propri servizi in collegamento con consulenti o organizzazioni di consulenza e perseguirà, anche legalmente, chiunque dichiari che la certificazione rilasciata da Q.C.B. Italia può essere ottenuta in modo agevolato qualora si utilizzino determinate risorse di consulenza.

Le informazioni fornite da Q.C.B. Italia ai Clienti o al mercato, compreso il materiale pubblicitario, saranno accurate e tali da non trarre in inganno.

Parte 3 – Linee guida sull'uso dei marchi di certificazione/accreditamento, materiale pubblicitario e divulgazione della certificazione

Successivamente alla certificazione, l'organizzazione è autorizzata a divulgare la propria certificazione di prodotto attraverso l'utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento e/o la pubblicizzazione.

L'organizzazione certificata dovrà:

1. affermare di essere certificata solamente per il prodotto o siti per i quali è stata rilasciata la certificazione come descritto sul certificato e non lasciare intendere che la certificazione si applichi a prodotti o ad attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
2. fare uso della certificazione in modo da non screditare il Q.C.B. Italia e non dovrà fare dichiarazioni riguardo il suo stato di organizzazione certificata che il Q.C.B. Italia ritenga ingannevole o non autorizzata;
3. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di Q.C.B. Italia e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
4. immediatamente, non appena ne ha ricevuto comunicazione scritta, cessare e desistere da qualsiasi modo di utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento che Q.C.B. Italia giudichi ingannevole. Qualsiasi utilizzo improprio dei marchi di certificazione e/o accreditamento è causa di sospensione o di revoca della certificazione.
5. cessare immediatamente dall'uso del marchio di certificazione/accreditamento e dal diffondere lo "status" di prodotto certificato Q.C.B. Italia in caso di sospensione, cancellazione o allo scadere del periodo di validità della certificazione (in caso di mancato rinnovo della stessa); osservare le condizioni notificate da Q.C.B. Italia per l'uso del marchio e la diffusione dello "Status" di organizzazione nei periodi di sospensione della certificazione;
5. modificare tutto il materiale pubblicitario/divulgativo qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto.
6. utilizzare il marchio dell'Ente di accreditamento solo nel caso di certificazione accreditata ed attiva, unitamente al marchio Q.C.B. Italia.
7. Il marchio dell'Ente di accreditamento non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che l'Ente di accreditamento abbia certificato od approvato il prodotto dell'organizzazione o comunque utilizzato in altra maniera fuorviante.

Nel dubbio contattare Q.C.B. Italia per ogni chiarimento e/o per sottoporre esempi dell'uso dei marchi di certificazione o accreditamento.

Si ricorda che l'Ente di Accreditamento è firmatario degli accordi MLA (Multilateral Agreement) tra Enti di Accreditamento a livello Europeo e Mondiale. Tale accordo permette il mutuo riconoscimento degli accreditamenti e pertanto le certificazioni rilasciate da organismi accreditati firmatari di tale accordo hanno il più ampio riconoscimento a livello internazionale.

Q.C.B. Italia eserciterà un controllo appropriato sui propri diritti di proprietà e potrà avviare azioni (ad es. richiami, diffide, sospensione o cancellazione della certificazione e/o azioni di natura legale) per fronteggiare riferimenti scorretti allo stato di certificazione o un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione, dei marchi o dei rapporti di audit.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Allegato 1

Requisiti particolari per la certificazione delle organizzazioni in accordo ai regolamenti europei 2015/2067 e 304/2008

1. Generalità e campo di applicazione

Questo documento descrive la modalità per la certificazione delle organizzazioni operanti nelle attività di installazione, manutenzione, riparazione o assistenza, smantellamento di apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e pompe di calore fisse e di impianti fissi di protezione antincendio contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra e si applica ai relativi contratti stipulati con le organizzazioni richiedenti la certificazione.
Il presente documento contiene indicazioni specifiche aggiuntive rispetto al "Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto-servizio PRD" di cui è parte integrante.
Le decisioni di Q.C.B. Italia sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive.
Tali evidenze sono raccolte attraverso un campionamento e possono quindi non garantire automaticamente la totale conformità ai requisiti.
Q.C.B. Italia riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, individuando potenziali minacce all'imparzialità ed attuando le relative contromisure.
In occasione delle attività svolte dall'organismo di certificazione può essere richiesta la partecipazione di osservatori (ad es. ispettori degli enti di accreditamento, ecc.) anche con preavviso minimo.
L'eventuale mancata accettazione della presenza di osservatori degli enti di accreditamento può comportare la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione.

2. Riferimenti

- **Regolamento (UE) N. 517/2014** del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati ad effetto serra;
- **Regolamento CE) n. 1516/2007** della Commissione del 19 dicembre 2007, che stabilisce i requisiti standard di controllo delle perdite per le apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra
- **Regolamento (UE) n. 2015/2067** che stabilisce, conformemente al regolamento (CE) n. 517/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, i requisiti minimi e le condizioni per il riconoscimento reciproco della certificazione delle imprese e del personale per quanto riguarda le apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra;
- **Regolamento (CE) n. 304/2008** del 2 aprile 2008 che stabilisce, conformemente al regolamento (CE) n. 842/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, i requisiti minimi e le condizioni per il riconoscimento reciproco della certificazione delle imprese e del personale per quanto riguarda gli impianti fissi di protezione antincendio e gli estintori contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra;
- **Decreto del Presidente della Repubblica n. 146 del 16 novembre 2018** concernete le modalità di attuazione del Regolamento (CE) n. 517/2014 su taluni gas fluorurati ad effetto serra che abroga il Regolamento UE 842/2006 e il D.P.R n.43 del 27/01/2012;
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012** Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- **ACCREDIA - RG-01** Regolamento per l'accreditamento degli Organismi - parte generale;
- **ACCREDIA – RG-01-03** - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di prodotto/servizio
- **ACCREDIA - RG-09** Regolamento per l'utilizzo del Marchio;
- **ACCREDIA - RT-06** Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la Certificazione di prodotti/servizi;
- **ACCREDIA** - Schema di accreditamento degli Organismi di valutazione della conformità per il rilascio delle certificazioni alle imprese che svolgono le attività di cui al Regolamento (CE) n. 304/2008 e al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 e predisposto ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 16 novembre 2018 n. 146.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Allegato 1

Requisiti particolari per la certificazione delle organizzazioni in accordo ai regolamenti europei 2015/2067 e 304/2008

3. Diritti ed obblighi dell'organizzazione

Q.C.B. Italia rilascia un certificato ad un'organizzazione, per una o più delle attività definite nel campo d'applicazione, purché questa soddisfi le seguenti condizioni:

a) impieghi personale certificato in conformità ai Reg. UE 2015/2067 e Reg. CE 304/2008, per le attività che richiedono una certificazione e in numero sufficiente da coprire il volume d'attività previsto;

b) sia in grado di dimostrare che il personale impegnato nelle attività per cui è richiesta la certificazione abbia a disposizione le attrezzature, gli strumenti e le procedure necessari per svolgerle.

c) risulti iscritta al Registro telematico nazionale.

Il numero minimo delle persone certificate è determinato in riferimento al fatturato specifico dell'organizzazione conseguito o presunto riferito alle attività di installazione, manutenzione, riparazione o assistenza, smantellamento di impianti di refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore o di impianti fissi di protezione antincendio (specifico è da intendersi escludendo eventuale acquisto e vendita o utilizzo di apparecchiature e materiali). Per ogni 200.000 euro di fatturato specifico ci si deve aspettare che l'organizzazione abbia 1 una persona certificata.

Il rilascio del Certificato deve essere completato entro i termini previsti dall'art.8, co.3, lell c) e dall'art 21, co. 7 del DPR 146/2018. Superato tale termine, l'impresa dovrà ripetere l'intera procedura di certificazione.

Al fine di poter mantenere la certificazione, l'organizzazione deve rispettare i criteri definiti all'interno del presente documento e del "Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto-servizio".

Q.C.B. Italia richiede in particolare alle organizzazioni certificate, che sono tenute ad ottemperare a tale requisito, che comunichino ogni variazione del numero del personale certificato, del volume di attività e di ogni altra variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della certificazione dell'organizzazione.

Il certificato rilasciato da Q.C.B. Italia copre un periodo di cinque anni con validità soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza svolta da Q.C.B. Italia e del rispetto degli accordi contrattuali; i cinque anni di validità decorrono dal giorno della delibera e la data di scadenza viene indicata come data obbligata di rinnovo nel certificato. La data obbligata del rinnovo costituisce il riferimento della scadenza annuale delle sorveglianze per quanto riguarda giorno e mese.

Le attività comprese nel campo di applicazione del certificato vengono verificate da Q.C.B. Italia nel ciclo di certificazione. Tale verifica tiene conto anche del certificato posseduto dalle persone fisiche impiegate. In particolare, per le attività di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067, l'organizzazione deve impiegare almeno una persona in possesso di certificato della Categoria I.

4. Procedura di certificazione

4.1. Certificazione Impresa

Al ricevimento di una richiesta di certificazione per le attività di cui al Reg. UE 2067/2015 o per il Reg. CE 304/2008, Q.C.B. Italia emette un'offerta che contiene le attività previste, i relativi costi secondo il Tariffario trasmesso al MATTM e la durata della verifica ispettiva.

L'Organizzazione deve fornire a Q.C.B. Italia informazioni riguardanti:

- Attestato di iscrizione nel Registro telematico nazionale come impresa (numero I.R.)
- Fatturato specifico relativo all'attività che intende svolgere;
- Elenco del personale certificato, completo dei riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale. L'elenco deve essere costituito in numero sufficiente da coprire il volume d'attività conseguito o presunto se in fase di prima certificazione.

La durata minima della verifica non può essere inferiore a due ore e viene condotta da Q.C.B. Italia in un unica fase presso una sede operativa dell'Impresa inserita in visura camerale e rilevante ai fini dei contenuti del campo di applicazione della certificazione.

Durante la verifica iniziale, Q.C.B. Italia verifica i seguenti aspetti:

- Iscrizione nel Registro telematico nazionale come impresa (numero I.R.)
- Elenco del personale certificato in accordo al Regolamento europeo applicabile in numero sufficiente da coprire il volume d'attività presunto, completo dei riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale;
- Disponibilità di idonei strumenti/attrezzature per l'espletamento delle attività oggetto della certificazione, valutando la congruità degli strumenti/attrezzature utilizzate rispetto agli interventi che l'Impresa intende svolgere e (quando applicabile) per gli aspetti relativi alla taratura la garanzia del mantenimento della catena metrologica;
- Procedure e/o Istruzioni operative utilizzate per operare (es. manuale o libretto d'uso e manutenzione del costruttore e/o definite dall'Impresa);
- Modalità di gestione dei reclami e dei ricorsi.

Conclusa con esito positivo la valutazione, la pratica viene trasmessa alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione e l'emissione del certificato per la categoria Impresa .

Requisiti particolari per la certificazione delle organizzazioni in accordo ai regolamenti europei 2015/2067 e 304/2008

4.2 Certificazione Impresa individuale

Nel caso in cui un'organizzazione sia una Impresa individuale e il titolare coincida con l'unica persona certificata, l'organizzazione può richiedere l'iter di certificazione semplificato che prevede un esame documentale, alternativo alla verifica presso la sede operativa, a condizione che l'organizzazione richiedente:

- sia iscritta al Registro delle imprese come Impresa individuale;
- sia iscritta come impresa al Registro telematico nazionale;
- abbia un fatturato specifico inferiore a € 200.000,00 (in fase iniziale l'Impresa comunica a Q.C.B. Italia il fatturato presunto relativo all'attività che intende svolgere);

e che il Titolare:

- sia iscritto come persona al Registro telematico nazionale e sia certificato per le attività per le quali l'Impresa individuale intende operare (Categoria I);
- dichiari di essere l'unica persona certificata che l'Impresa individuale impiegherà per l'attività oggetto di certificazione;
- disponga di idonei strumenti/attrezzature per l'espletamento delle attività per cui è stata rilasciata la certificazione come persona, dimostrando per gli aspetti relativi alle tarature (quando applicabile) di garantire il mantenimento della catena metrologica;
- dimostri di avere a disposizione procedure e/o istruzioni aggiornate utilizzate per operare (es. manuale o libretto d'uso e manutenzione del costruttore e/o definite dall'Impresa);
- dimostri di saper gestire eventuali reclami e dei ricorsi;

Il titolare dell'Impresa individuale deve fornire a Q.C.B. Italia la documentazione di cui sopra richiamandola in una "autodichiarazione" redatta in conformità agli artt. 46, 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000 e comunque soggetta a verifica da parte di Q.C.B. Italia.
Conclusa con esito positivo la valutazione, la pratica viene trasmessa alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione e l'emissione del certificato per la categoria Impresa Individuale.

5. Contenuti del certificato

Il certificato di conformità riporta almeno le seguenti informazioni:

- Nome dell'organismo di certificazione
- Ragione sociale e sede legale dell'organizzazione certificata e codice univoco identificativo
- Numero Certificato
- La dicitura "Impresa" o "Impresa individuale"
- Il campo di applicazione definito dallo Schema di certificazione e accreditamento approvato dal MATTM
- Le norme di certificazione applicabili
- Data di prima emissione, data di ultima emissione e data obbligata del rinnovo (che rappresenta la data di scadenza)
- Firma del Rappresentante autorizzato di Q.C.B. Italia.

6. Mantenimento della Certificazione per le Imprese e le Imprese individuali

Nell'arco dei cinque anni di validità della certificazione, Q.C.B. Italia effettua quattro verifiche documentali annuali, eseguite in accordo al programma di sorveglianza emesso dal personale Q.C.B. Italia incaricato. Le verifiche documentali sono effettuate presso gli uffici Q.C.B. Italia, previa consegna da parte dell'azienda della documentazione che viene richiesta da Q.C.B. Italia almeno 60 giorni prima della scadenza annuale.
L'organizzazione deve trasmette a Q.C.B. Italia:

- una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, relativa al fatturato specifico dell'anno intercorso dalla precedente verifica relativo alle attività coperte da certificazione;
- il documento emesso dalla Banca Dati di cui all'articolo 16 del D.P.R. n. 146/2018 nel quale sia dimostrato che l'organizzazione certificata ha svolto interventi dalla precedente sorveglianza (in attesa dell'attivazione della Banca Dati, l'impresa certificata invia una dichiarazione rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), circa gli interventi svolti dalla precedente verifica inerenti il campo di applicazione del certificato. Nel caso in cui l'organizzazione certificata non abbia effettuato interventi dalla precedente sorveglianza, Q.C.B. Italia manterrà comunque il certificato; nella successiva sorveglianza, l'organizzazione dovrà fornire evidenza di avere effettuato almeno un intervento.

- l'elenco delle persone fisiche certificate impiegate dall'impresa completo dei relativi riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale. L'elenco delle persone deve essere costituito da un numero sufficiente di persone fisiche certificate tale da coprire il volume d'attività conseguito nell'anno precedente. Per le ditte con certificato di impresa individuale il Titolare deve trasmettere dichiarazione di essere l'unica persona certificata che l'Impresa individuale impiega per l'attività oggetto di certificazione;
- la conferma della disponibilità di idonei strumenti/attrezzature per l'espletamento delle attività oggetto della certificazione, valutando la congruità degli strumenti/attrezzature utilizzate rispetto agli interventi svolti e (quando applicabile) per gli aspetti relativi alla taratura la garanzia del mantenimento della catena metrologica;
- i riferimenti, eventualmente aggiornati, delle procedure e/o istruzioni utilizzate per operare;
- una dichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), nella quale l'impresa certificata dichiara di non avere subito reclami e/o ricorsi da parte di clienti sulla corretta esecuzione dell'incarico svolto inerenti il campo di applicazione del certificato. Nel caso siano presenti reclami e/o ricorsi, l'impresa dovrà comunicare le modalità di gestione degli stessi.

Per eventuali approfondimenti/gestione di segnalazioni, Q.C.B. Italia potrà comunque richiedere all'impresa di sostituire una delle verifiche documentali con una verifica presso la sede e/o il luogo di intervento.
L'esito di ogni attività di sorveglianza viene comunicato all'organizzazione in forma scritta al termine delle attività stesse. Entro 10 giorni dal rilascio di tale comunicazione, Q.C.B. Italia dovrà inserire per via telematica nella sezione apposita del Registro telematico, l'esito delle verifiche ispettive (mantenimento o meno della certificazione).
L'organizzazione deve inviare a Q.C.B. Italia la documentazione richiesta per il mantenimento della certificazione almeno 30 giorni prima della data di scadenza annuale. In assenza di parziale o totale dell'invio della documentazione, Q.C.B Italia sospende la validità della certificazione nei 10 giorni successivi la scadenza. La certificazione può essere ripristinata solo a seguito dell'invio a Q.C.B. Italia dei documenti richiesti e previa valutazione positiva degli stessi. Se l'organizzazione non trasmette la documentazione per il mantenimento entro 180 giorni solari successivi alla scadenza annuale del certificato, Q.C.B. Italia provvede alla revoca della certificazione. In tale caso l'organizzazione, prima di effettuare un nuovo intervento, dovrà essere nuovamente certificata (e dunque ripetere la verifica di certificazione iniziale).
I provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione vengono inseriti nella sezione apposita del Registro telematico nazionale da parte di Q.C.B. Italia entro 10 giorni dalla decisione notificata a mezzo pec all'organizzazione che non risulta pertanto più autorizzata ad effettuare attività su apparecchiature FGAS.

7. Rinnovo della certificazione

Il rinnovo della certificazione avviene previa esecuzione del rinnovo dell'iter di certificazione.
L'Impresa deve presentare a Q.C.B. Italia istanza di rinnovo almeno 60 giorni prima della scadenza del certificato.
Ricevuta la richiesta di rinnovo Q.C.B Italia emette l'offerta e pianifica le attività secondo quanto previsto nel precedente paragrafo 4.1 e 4.2 (verifica in campo per le Imprese presso una sede dell'Impresa iscritta nel Registro delle imprese ed esame documentale per l'iter semplificato delle Imprese individuali).
In aggiunta a quanto richiesto per la certificazione iniziale, inoltre, Q.C.B. Italia verifica le registrazioni effettuate nella Banca Dati di cui all'art. 16 del DPR 146/2018. In attesa dell'attivazione della Banca Dati, l'impresa certificata invia una dichiarazione rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), circa gli interventi svolti dalla precedente verifica inerenti il campo di applicazione del certificato.
In caso di valutazione positiva, il certificato verrà rinnovato per un durata pari a 5 anni.

8. Registro

Q.C.B. Italia mantiene un registro che consente di verificare la posizione delle organizzazioni certificate. Il registro costituisce la prova del corretto svolgimento del processo di certificazione ed è conservato per almeno 5 anni.
In accordo a quanto descritto dal DPR n.146 del 16 novembre 2018 entro 10 giorni dal rilascio del certificato Q.C.B. Italia inserisce per via telematica nella sezione dedicata del Registro Telematico nazionale, le informazioni relative:

- a) alle imprese che hanno ottenuto il pertinente certificato;
- b) al rinnovo delle certificazioni;
- c) alla sospensione o revoca dei certificati sulla base delle condizioni ivi previste;
- d) al trasferimento delle certificazioni.

9. Variazione categoria di certificazione

9.1 Variazione da Impresa individuale a Impresa

Nel caso in cui, successivamente alla certificazione iniziale, l'organizzazione non possieda più i requisiti previsti per l'iter semplificato riservato all'Impresa individuale, il Cliente deve chiedere a Q.C.B. Italia la modifica del certificato dichiarando di ricadere nei requisiti di Impresa. La richiesta deve essere effettuata almeno 60 giorni prima della scadenza annuale.
Q.C.B. Italia provvede all'aggiornamento delle condizioni contrattuali che devono essere accettate dall'organizzazione e alla programmazione della verifica secondo quanto previsto nel Paragrafo 4.1.
Prima di procedere alla programmazione della verifica, Q.C.B. Italia raccogliere le seguenti informazioni:

- il fatturato specifico conseguito (anno precedente) e/o presunto (anno in corso) relativo alla/e attività coperta/e da certificazione
- il documento emesso dalla Banca Dati di cui all'articolo 16 del D.P.R. n. 146/2018 nel quale sia dimostrato che l'impresa certificata abbia svolto interventi dalla precedente sorveglianza. In attesa dell'attivazione della Banca Dati, l'impresa certificata invia una dichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), circa gli interventi svolti dalla precedente sorveglianza.
- l'elenco delle persone fisiche certificate impiegate dall'impresa completo dai relativi riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale costituito da un numero sufficiente di persone fisiche certificate tale da coprire il volume d'attività conseguito (anno precedente) o presunto (anno in corso)
- disponibilità di idonei strumenti/attrezzature per l'espletamento delle attività oggetto della certificazione, valutando la congruità degli strumenti/attrezzature utilizzate rispetto agli interventi che l'Impresa intende svolgere e (quando applicabile) per gli aspetti relativi alla taratura la garanzia del mantenimento della catena metrologica;
- procedure e/o Istruzioni operative utilizzate per operare (es. manuale o libretto d'uso e manutenzione del costruttore e/o definite dall'Impresa);
- una dichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), nella quale l'impresa certificata dichiara di non avere subito reclami e/o ricorsi da parte di clienti sulla corretta esecuzione dell'incarico svolto inerenti il campo di applicazione del certificato. Nel caso siano presenti reclami e/o ricorsi, l'impresa dovrà comunicare le modalità di gestione degli stessi.

La verifica ispettiva di adeguamento è condotta in un unica fase presso la sede operativa dell'Impresa inserita in visura camerale e rilevante ai fini dei contenuti del campo di applicazione della certificazione e la durata non può essere inferiore a due ore. A seguito di esito positivo della verifica, Q.C.B. Italia emette un certificato riportando i contenuti di cui al Par. 5 e la data di emissione corrente con invariate la data di rilascio e di scadenza. Il certificato emesso non è considerato come un nuovo certificato.

9.2 Variazione da Impresa a Impresa individuale

L'organizzazione certificata con l'iter Impresa che, successivamente alla certificazione iniziale, abbia conseguito i requisiti previsti per l'iter di Impresa individuale può richiedere a Q.C.B. Italia la modifica del certificato. La richiesta deve essere effettuata almeno 60 giorni prima della scadenza annuale.
Il titolare dell'Impresa certificata deve inviare a Q.C.B. Italia l'autodichiarazione di cui al Par. 4.2 in modo da dimostrare i requisiti stabiliti per l'iter semplificato delle Imprese individuali.
Q.C.B. Italia provvede all'aggiornamento delle condizioni contrattuali che devono essere accettate dall'organizzazione e in occasione della verifica di sorveglianza o rinnovo, verifica la sussistenza di quanto dichiarato dall'organizzazione valutando anche le evidenze allegate all'autodichiarazione.
A seguito di esito positivo della verifica della completezza e della congruità della documentazione, Q.C.B. Italia rilascia un certificato riportando i contenuti di cui al Par. 5 e la data di emissione corrente con invariate la data di rilascio e di scadenza. Il certificato emesso non è considerato come un nuovo certificato.

10. Trasferimento della certificazione

Un'organizzazione può richiede a Q.C.B. Italia di trasferire la certificazione precedentemente rilasciata da un altro Organismo di Certificazione a condizione che il certificato sia in corso di validità e che siano state svolte con esito positivo le verifiche di sorveglianza annuali. Non è possibile effettuare trasferimenti nel caso di certificati sospesi o revocati.

Per poter accogliere una domanda di trasferimento della certificazione deve essere reso disponibile a Q.C.B. Italia:

- stato di validità del certificato attraverso il Registro telematico nazionale;
- dichiarazione dell'Organismo di certificazione cedente circa la chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) nei confronti dell'organizzazione richiedente il trasferimento, compresa la gestione di eventuali reclami e/o ricorsi;
- dichiarazione resa dall'organizzazione richiedente, in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. 445/2000, con la quale la stessa attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.

Se la valutazione è conclusa con esito positivo (completezza e congruità), Q.C.B. Italia emette un certificato riportando i contenuti di cui al Par. 5, tenendo traccia della prima emissione del certificato del precedente OdC e mantenendo invariata la data di scadenza.

Nel caso in cui un'organizzazione richieda invece di trasferire la certificazione rilasciata da Q.C.B. Italia ad un altro Organismo di Certificazione, Q.C.B. Italia rende disponibile, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta di trasferimento, la documentazione di cui al punto a) e provvede, nei 10 giorni successivi alla notifica del nuovo certificato, alla revoca della certificazione.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Allegato 2

Requisiti particolari per la certificazione degli Istituti di Vigilanza
(UNI 10891 e UNI CEI EN 50518)

1. Generalità e campo di applicazione

Questo documento descrive la modalità per la certificazione degli Istituti di Vigilanza, relativamente ai servizi dagli stessi prestati (UNI 10891) e centri di monitoraggio e ricezione allarme (serie UNI CEI EN 50518); si applica ai relativi contratti stipulati con le organizzazioni richiedenti la certificazione.
Il presente documento contiene indicazioni specifiche aggiuntive rispetto al "Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto-servizio PRD" di cui è parte integrante.

2. Riferimenti

• **Decreto Ministeriale nr. 269 del 01/12/2010** Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti
• **Decreto Ministeriale nr. 115 del 04/06/2014** Regolamento recante "Disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente della qualità e della conformità alle disposizioni del DM 1 dicembre 2010, nr. 269, degli istituti di vigilanza privata, autorizzati a norma dell'articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi degli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente"
• **Disciplinare del capo della Polizia -**Direttore Generale della Pubblica Sicurezza- del 24.02.2015 – per la valutazione della conformità degli istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendenti, di cui al decreto del Ministro dell'interno 4 giugno 2014, n. 115

• **UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012** Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
• **UNI CEI 70017:2008 (ISO/IEC Guide 67:2004)** Valutazione della Conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto
• **UNI 10891: 2000** Istituti di vigilanza privata - Requisiti
• **UNI CEI EN 50518-1:2014** Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme - Parte 1: Requisiti per il posizionamento e la costruzione
•**UNI CEI EN 50518-2:2014** Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme - Parte 2: Prescrizioni tecniche
•**UNI CEI EN 50518-3:2014** Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme - Parte 3: Procedure e requisiti per il funzionamento
• **ACCREDIA - RG-01** Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida. Parte generale
• ACCREDIA RG- 01-03 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione di prodotto/servizi
• **ACCREDIA - RG-09** Regolamento per l'utilizzo del Marchio
• **ACCREDIA - RT-06** Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la Certificazione di prodotti/servizi

3. Procedura di certificazione

La certificazione di conformità degli Istituti di Vigilanza ha una durata triennale che inizia dalla data di delibera della certificazione e il termine è la data obbligata di rinnovo, con validità soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza svolte da Q.C.B. Italia e del rispetto degli accordi contrattuali. Il ciclo di certificazione triennale prevede un audit iniziale, una prima sorveglianza entro i 12 mesi successivi, una seconda sorveglianza entro 24 mesi; il rinnovo della certificazione deve essere concluso prima della scadenza della certificazione. Almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene eseguita con breve preavviso (cinque giorni lavorativi). Gli audit di sorveglianza e gli audit addizionali (di cui al paragrafo "Audit addizionale" del presente regolamento) possono essere condotti anche senza preavviso.

Per il trasferimento dei certificati da altro organismo di certificazione si applica il documento IAF MD02.

Certificazione UNI 10891

Per la certificazione dei servizi erogati dagli Istituti di Vigilanza gli audit vengono condotti rispetto alla norma UNI 10891 e il DM 269/2010 per i pertinenti elementi: Art. 2, 3, 7 e 8 Allegato A, B, C, D, F, F.1. Per gli Istituti di Vigilanza che operano solo in ambiti territoriali 1,2,3 in assenza della certificazione UNI CEI EN 50518 si verifica anche la conformità all'allegato E.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Allegato 2

Requisiti particolari per la certificazione degli Istituti di Vigilanza
(UNI 10891 e UNI CEI EN 50518)

L'istituto di Vigilanza può essere certificato per le sedi e i servizi richiesti solo se già in possesso di licenza prefettizia.

L'audit iniziale è volto a verificare sul piano documentale, organizzativo, operativo e di gestione dei servizi la conformità del progetto organizzativo e tecnico operativo ai requisiti dettati dal DM 269/2010 e dalle norme UNI, CEI, EN, ISO/IEC applicabili.

L'audit iniziale deve essere svolto in due fasi:

- stage1: verifica dei requisiti degli allegati A, B e C al DM 269/2010;
- stage 2: verifica dei requisiti UNI 10891 e quelli di cui all'allegato D del DM 269/2010 relativi ai servizi da certificare.

Lo stage 2 verrà condotto solo a seguito della valutazione positiva dello stage 1. Trascorsi 6 mesi dalla data di stage 1occorrerà ripetere uno stage 1 per continuare l'iter di certificazione; nel caso in cui l'organizzazione nel periodo tra la conclusione dello stage 1 e l'inizio dello stage 2 apporti modifiche significative con impatto sul campo di applicazione, Q.C.B. Italia valuterà la necessità di ripetere in tutto o in parte lo stage 1; i costi della valutazione addizionale saranno addebitati al Cliente.

Gli audit di sorveglianza e di rinnovo sono volti a garantire il mantenimento della conformità. La prima sorveglianza deve essere eseguita entro i 12 mesi successivi la verifica iniziale, la seconda sorveglianza entro 24 mesi. La verifica di rinnovo della certificazione dovrà essere conclusa prima della scadenza, inclusa la gestione di eventuali non conformità.

Nel caso in cui l'Istituto di vigilanza ottenga un'estensione della licenza può chiedere l'aggiornamento della certificazione attraverso una richiesta di estensione.

Verifica delle sedi (multisite) - Tutti gli anni viene verificata la sede operativa principale iscritta in licenza. Tutte le sedi secondarie vengono verificate almeno una volta nei 3 anni del ciclo di certificazione (verifica iniziale/rinnovo e due sorveglianze). Non sono verificati i punti di supporto logistico non presidiati da personale.

Primo ciclo di certificazione – In audit iniziale devono essere verificate tutte le classi funzionali e tutti i servizi previsti nel campo di applicazione; i servizi vengono verificati campionando alcuni con osservazione diretta e gli altri su base documentale. Nelle due successive verifiche di sorveglianza tutte le classi funzionali saranno verificate una seconda volta campionando i servizi in modo da valutarli tutti con osservazione diretta almeno una volta nel ciclo triennale di certificazione. Nelle sorveglianze non è applicabile la valutazione documentale dei servizi.

Quindi nel primo ciclo triennale di certificazione vengono :
- verificate con osservazione diretta tutte le classi funzionali almeno due volte (campionando i servizi certificati in ciascuna classe funzionale)
- verificati con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

Cicli di certificazione successivi al primo – E' sufficiente che siano verificati con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta nel triennio.

Durante l'osservazione dei servizi verrà intervistato il personale operativo (es. le guardie in servizio di piantonamento) per valutare l'applicazione delle regole definite dall'organizzazione, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti; le attività di verifica dovranno essere svolte limitando per quanto possibile l'interferenza con la normale erogazione del servizio e l'Istituto di Vigilanza dovrà operarsi a mettere a disposizione il personale per raggiungere tale condizione.

Non è necessario verificare con osservazione diretta il servizio di trattamento del denaro (UNI 10891) in quanto compreso nel servizio "deposito e custodia valori" (DM 269/2010). Il servizio "trattamento del denaro" non viene specificato nel campo di applicazione.

Certificazione UNI CEI EN 50518

Per la certificazione dei centri di monitoraggio degli Istituti di Vigilanza gli audit vengono condotti rispetto alla norma UNI CEI EN 50518 e il DM 269/2010 ed inoltre viene accertata l'esistenza delle verifiche obbligatorie eseguite dall'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico (o quantomeno dell'istanza/richiesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione di tali verifiche).

Ogni Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme certificando/certificato è soggetto ad audit, non si applicano campionamenti.

Per la periodicità degli audit di sorveglianza e rinnovo ci si riferisce alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione di prodotto\servizio

Allegato 2

Requisiti particolari per la certificazione degli Istituti di Vigilanza
(UNI 10891 e UNI CEI EN 50518)

5. Contenuti del certificato

Il certificato di conformità riporta almeno le seguenti informazioni:

- Nome dell'organismo di certificazione
- Numero Certificato
- Nome completo dell'organizzazione certificata
- Sede legale e sedi operative (identificazione sede operativa indicata in licenza e sedi secondarie)
- Riferimento a DM 269/2010, DM 115/2014, Disciplinare del Capo della Polizia del 24/02/2015 e alle norme UNI, CEI, EN, ISO/IEC applicabili
- Categoria di certificazione
- Data di emissione e data di scadenza
- Firma del Rappresentante autorizzato di Q.C.B. Italia.
- Classi funzionali e, nell'ambito di queste, i servizi svolti dall'Organizzazione (per certificazioni UNI 10891)

7. Registro e comunicazioni dello stato di certificazione

Q.C.B. Italia mantiene un registro che consente di verificare la posizione delle organizzazioni certificate. Il registro costituisce la prova del corretto svolgimento del processo di certificazione ed è conservato per almeno 6 anni.
In accordo a quanto stabilito dal DM nr. 115 del 4 Giugno 2014 e dal Disciplinare del Capo della Polizia datato 24/02/2015 vengo effettuate le comunicazioni sulla certificazione.
Entro 60 giorni dal rilascio del certificato Q.C.B. Italia comunica al Comitato tecnico tramite invio con posta pec l'emissione della certificazione e le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti dell'Istituto di Vigilanza certificato.
Entro 5 giorni dalla decisione assunta in merito a sospensione o revoca del certificato oppure dalle segnalazioni di criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (es. NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale prima del rilascio del certificato, segnalazioni di natura tributaria riportate nei certificati dei carichi pendenti) comunica le stesse alla Prefettura che ha rilasciato la licenza ed al Ministero dell'Interno – Dipartimento della pubblica sicurezza tecnico tramite invio con posta pec.

In accordo a quanto stabilito dal Disciplinare del Capo della Polizia datato 24/02/2015 Q.C.B. Italia acquisisce in copia i previsti documenti dell'Istituto di Vigilanza (ad es. autorizzazioni), mantiene la documentazione di verifica per almeno 6 anni dalla data di audit e, a seguito di richiesta, li rende disponibili all'Autorità competente e ad Accredia.