REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE DELLE ORGANIZZAZIONI

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	Data REV.
00			Emissione del documento	10.09.07
01			Nuova emissione per variazione struttura societaria	20.11.08
02			Modificati punti: 2 - 12.1 – 17.1 – 17.1.1 – 17.2 – 17.2.1	28.07.09
03	/	1	Modificate lo stato del documento (frontespizio)	01.10.09
04	Art 11	9-10	Modificate sospensione e revoca	01.11.11
05	Tutti	Tutte	Revisione integrale del documento	01.09.12
06	5,11	8-13,17,23	Modificata parte della procedura di certificazione	25.05.13
07	5, 17	12-3, 27	Chiarimenti su NC maggiori e minori e modifica alla gestione ricorsi e reclami	01.07.13
08	5, 17	5-12, 19	Procedura di certificazione	01.02.15
09	5	11-12-13	Modifiche per recepimento variazioni UNI CEI EN ISO 17021-1:2015 e documenti IAF	22.04.16
10	5-7	11-13	Modifiche per analisi documentale rinnovo	30.06.17
11	1-3-4-6-7-17	3-4-6-14-19-20	Integrazione relative a riferimenti ad altri Schemi di certificazione (UNI ISO 37001), e modificata la descrizione dei reclami e ricorsi.	01.04.19
12	5	6-8-11-	Modifiche dopo analisi documentale rinnovo accreditamento 2021	15.09.2021
13	5.1.1		Modifiche per eliminazione allegato al regolamento per settore 28 e al RT 05. Modifiche logo	01.07.2025
14	5.1-5.2-5.4-7.1-7.2-17.1-17.2	8-10-12-13-14-15-19-20	Modifiche dopo analisi documentale rinnovo accreditamento 2025	01.09.2025

PREMESSA 3
ARTICOLO 1 – SCOPO 3
ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI 3
ARTICOLO 3 - DIRITTI ED OBBLIGHI DI CERSIST S.R.L. 3
ARTICOLO 4 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE 4
ARTICOLO 5 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE 6
5.1 Procedura per la certificazione del sistema di gestione 6
5.2 Altri audit 11
5.3 Cambiamenti nel Sistema di Gestione dell'Organizzazione 12
5.4 Trasferimento dei certificati emessi da altri organismi di certificazione 12
ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE 13
ARTICOLO 7 - VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE 14
ARTICOLO 8 - USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE 15
ARTICOLO 9 - RECESSO 16
ARTICOLO 10 - EFFICACIA DEL CONTRATTO 16
ARTICOLO 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE 16
ARTICOLO 12 - CONDIZIONI ESSENZIALI 18
ARTICOLO 13 - RESPONSABILITA' CIVILE 18
ARTICOLO 14 - INDENNIZZI 19
ARTICOLO 15 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE 19
ARTICOLO 16 - RISERVATEZZA 19
ARTICOLO 17 - RICORSI, RECLAMI/SEGNALAZIONI E RISERVE 19
ARTICOLO 18 - CONTROVERSIE E GIURISDIZIONE 20

PREMESSA

Il presente documento costituisce Regolamento generale adottato da **CERSIST** per la certificazione dei Sistemi di Gestione (d'ora in poi S.G.), rispetto alle norme di riferimento. In particolare, esso definisce le condizioni generali di contratto per tutti i servizi di certificazione offerti da **CERSIST**.
Tale Regolamento è parte integrante del contratto stipulato.

ARTICOLO 1 – SCOPO

Lo scopo del presente regolamento è descrivere in dettaglio le responsabilità che l'Organizzazione e CERSIST S.r.l. (di seguito denominata CERSIST) devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla certificazione dei Sistemi di Gestione (di seguito SG) stabilendo così le modalità per l'accesso, l'ottenimento, il mantenimento, il rinnovo, l'estensione/riduzione, la sospensione e la revoca della certificazione rilasciata alle Organizzazioni che ne facciano richiesta. L'applicazione del presente documento è uniforme ed imparziale per tutte quelle Organizzazioni che richiedano a CERSIST la certificazione del proprio Sistema di Gestione.
Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia ed imparzialità (CSI) nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.
L'attività di valutazione e certificazione eseguite da CERSIST non sono in alcun modo sostitutive e/o integrative di quelle di competenza delle Autorità Competenti; La conformità alla legislazione vigente è un obbligo delle Organizzazioni richiedenti la certificazione, e le attività di valutazione di CERSIST si basano sulla valutazione della conformità ai requisiti della Norma di riferimento (es. UNI EN ISO 9001:2015, UNI ISO 37001:2016) e sulla capacità, delle stesse Organizzazioni, di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati.
Per particolari settori merceologici, i requisiti delle Norma di riferimento possono essere integrati da specifici Regolamenti Tecnici (RT) e/o Disposizioni emesse dall'Organismo di Accreditamento, ai quali ambedue le parti devono conformarsi. I riferimenti ai Regolamenti Tecnici, nella maggior parte dei casi, sono richiamati nell'offerta di certificazione e nel certificato emesso da CERSIST.
Lo scopo dell'attività di certificazione è quello di assicurare, con un adeguato livello di affidabilità, che l'Organizzazione operi secondo i requisiti di determinate normative di Sistemi di Gestione.

ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni di seguito riportate:
Organizzazione: azienda che ha intrapreso l'iter di certificazione con CERSIST o certificata da CERSIST.
Audit: processo sistematico, indipendente e documentato, finalizzato a verificare l'aderenza di un'Organizzazione a determinati standard operativi, mediante l'esecuzione del quale CERSIST accerta che l'Organizzazione opera in conformità al modello di S.G. documentato, per il quale è richiesta la certificazione.
Auditor: persona che ha la competenza per effettuare un Audit.
Sistema di Gestione: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'Organizzazione nel rispetto degli standard della norma di riferimento.
Reclamo: qualsiasi osservazione dell'Organizzazione o altra parte interessata relativa alle procedure poste in essere da CERSIST nello svolgimento delle proprie attività (segnalazione di insoddisfazione nei confronti dei comportamenti dell'OdC).
Ricorso: qualunque opposizione da parte dell'Organizzazione o altra parte interessata rispetto ad atti posti in essere dall'OdC considerati lesivi dei propri interessi con lo scopo di chiederne la modifica o l'annullamento.
Organismo di Certificazione: organismo che effettua la certificazione di conformità.
Certificazione di Conformità: atto mediante il quale un organismo indipendente dichiara, con ragionevole attendibilità, che un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

ARTICOLO 3 - DIRITTI ED OBBLIGHI DI CERSIST S.R.L.

3.1 CERSIST si impegna a svolgere, con competenza, diligenza e integrità professionale, la valutazione dell'Organizzazione durante tutto l'iter di certificazione, sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e dei documenti di riferimento, senza fornire alcuna consulenza e mantenendo la totale riservatezza sulle informazioni assunte e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.
3.2 CERSIST non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito alla concessione della certificazione, rinnovo o estensione della certificazione.
3.3 CERSIST garantisce i tempi minimi di verifica (espressi convenzionalmente in termini di giorni/uomo), così come stabiliti dalle norme di riferimento per l'accreditamento.
3.4 CERSIST eroga il servizio attraverso personale competente e qualificato. Tutti gli auditor che utilizzerà per l'esecuzione

degli audit nell'Organizzazione sono qualificati come auditor di Sistemi di Gestione, nel rispetto delle procedure interne di CERSIST e sulla base dell'esperienza professionale dimostrata negli schemi di certificazione e nel settore IAF *(International Accreditation Forum)* oggetto del presente Regolamento. Tali procedure interne soddisfano tutti i requisiti della normativa internazionale applicabile alle attività di certificazione dei Sistemi di Gestione.

3.5 CERSIST si riserva il diritto di modificare il contenuto delle procedure di riferimento, in quanto la sua politica prevede la continua ricerca del miglioramento dei propri servizi. CERSIST ha l'obbligo di:

- Operare in modo imparziale, in conformità alla normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17021, alle Linee Guida per l'interpretazione della stessa ed alle prescrizioni dell'Ente di Accreditamento;
- Fornire corrette informazioni rispetto ai settori in cui CERSIST risulta accreditato;
- Valutare la situazione aziendale con la massima obiettività, durante tutte le fasi dell'iter certificativo, in rapporto alla norma/ specifica Tecnica di riferimento, senza fornire consulenza né per l'implementazione del Sistema di Gestione di riferimento, né per la redazione di documenti ad esso inerenti;
- Informare tempestivamente le Organizzazioni clienti circa l'evoluzione della normativa volontaria per la certificazione;
- Informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/revoca dell'accreditamento nel settore in cui questa opera, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase del passaggio ad altro OdC Accreditato nel caso di rinuncia o revoca dell'Accreditamento.
- Deve rendere pubblicamente accessibili le informazioni relative alle certificazioni rilasciate, sospese o revocate.
- Deve rendere disponibili le modalità adeguate per confermare la validità di una certificazione rilasciata.
- Deve informare l'Organizzazione, in anticipo, circa le informazioni che intende rendere pubbliche.
- Deve informare l'organizzazione quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri Organismi di Accreditamento o in caso di valutazioni congiunti con altri Organismi.
- CERSIST ha il diritto/dovere di:
- Accedere alle sedi dell'Organizzazione in qualunque caso sia ritenuto necessario per la valutazione della conformità del Sistema di Gestione, con i mezzi, il personale ed i tempi concordati con l'Organizzazione;
- Effettuare verifiche periodiche sul corretto uso del marchio di certificazione e della pubblicità della certificazione attuati dall'Organizzazione;
- Mantenere aggiornati gli Elenchi delle Aziende certificate disponibili sul proprio sito e presso l'Ente di Accreditamento.
- In caso di reclamo contro l'operato dell'Organizzazione, CERSIST si riserva il diritto di effettuare un audit in tempi brevissimi per accertarsi della situazione del Sistema di Gestione.

3.6 I documenti di offerta MGC041 possono stabilire ulteriori diritti ed obblighi di CERSIST specifici per lo schema oggetto di contratto.

ARTICOLO 4 - DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'Organizzazione richiedente è tenuta a:

- rispettare quanto previsto dal presente Regolamento;
- trasmettere a CERSIST, senza ritardi ingiustificati, tutte le informazioni e la documentazione necessaria alla prestazione del servizio di certificazione oggetto del presente Regolamento;
- garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati da CERSIST. A tal riguardo, CERSIST è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale;
- garantire a CERSIST il libero accesso a tutte le sedi dell'Organizzazione (legale e/o operative e/o itineranti) ed il contatto con il personale, ai fini di una corretta valutazione del S.G.;
- farsi carico dei rilievi emessi da CERSIST con le modalità ed i tempi di seguito specificati;
- utilizzare la certificazione solo successivamente al suo effettivo conseguimento;
- pubblicizzare la certificazione ottenuta in modo veritiero, impegnandosi a non fare alcuna dichiarazione circa la propria certificazione che possa essere considerata ingannevole, lesiva o non autorizzata.
- non utilizzare la certificazione concessa qualora revocata, sospesa e/o scaduta;
- comunicare tempestivamente a CERSIST tutte le eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative a prodotti, processi e servizi connessi alla certificazione ottenuta;
- comunicare immediatamente a CERSIST eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti il campo di applicazione del presente Regolamento, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, ed aggiornare costantemente CERSIST sugli sviluppi di tali procedimenti; in relazione a questo punto e al punto precedente, CERSIST potrà eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del Sistema di

Gestione dell'Organizzazione;
- informare in maniera dettagliata CERSIST relativamente a qualsiasi rischio presente nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i gruppi di valutazione di CERSIST;
- provvedere, ogni qualvolta CERSIST inizi la propria attività in una sede oggetto di verifica, ad adottare adeguate misure di sicurezza, in modo da garantire un ambiente lavorativo sicuro e conforme alla legislazione vigente in materia;
- ottemperare agli adempimenti contrattuali, anche economici, sottoscritti secondo quanto specificato nel presente Regolamento secondo i tempi e le modalità riportate nel contratto e/o nei documenti ivi richiamati e accettati dall'Organizzazione; anche in caso di mancata emissione del certificato, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.
- Restituire il certificato in caso di revoca/rinuncia ed interrompa l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione o di revoca della certificazione, come richiesto da CERSIST;
- Rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
- Evitare che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che l'organismo di certificazione certifichi un prodotto (compreso un servizio) o un processo;

4.2 L'Organizzazione, una volta conseguita la certificazione, ha il diritto di pubblicizzare tale evento nei modi considerati più idonei ed utilizzare il marchio CERSIST, o altri marchi gestiti dallo stesso purché venga fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione conseguita, così come riportato nella procedura di riferimento, conformemente a quanto descritto nell'ART. 8.

4.3 Successivamente al rilascio della certificazione, l'Organizzazione deve mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione ed informare tempestivamente, per iscritto, CERSIST.

4.4 Qualora intenda variare parti importanti della proprietà e/o dell'assetto societario ai fini della conformità alle norme di riferimento, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a CERSIST, che può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione di verifiche supplementari., (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, cessione, trasformazione, fusione, scissione o conferimento di un ramo dell'Organizzazione, oggetto di certificazione; cambiamenti nella propria struttura organizzativa o all'attività sottoposta a certificazione - n. addetti; chiusura o apertura di sedi/filiali/cantieri che comportino la riduzione o l'estensione dell'attività certificata; ecc.); la certificazione è infatti riservata all'Organizzazione ed ai luoghi di attività menzionati sul certificato e non è trasferibile, salvo nell'eventualità di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento di un ramo particolare dell'Organizzazione certificata, e a seguito di apposita verifica. In presenza di validi motivi tra cui, ad esempio, ristrutturazione interna, importanti modifiche al Sistema di Gestione certificato, reclami connessi al funzionamento del Sistema di Gestione, uso improprio del certificato ecc., CERSIST si riserva il diritto di effettuare verifiche non programmate; queste ultime non sostituiscono la verifica di sorveglianza/rinnovo dell'anno, ma andranno ad aggiungersi ad essa. CERSIST informa l'Organizzazione sui dettagli dello svolgimento della verifica e sul costo, in base alle tariffe vigenti, che rimane a carico dell'Organizzazione

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

4.6 L'Organizzazione si impegna, nel caso in cui al Gruppo di Audit si affianchino membri Rappresentanti dell'ente di ACCREDITAMENTO in qualità di osservatori, al fine di dar loro la possibilità di valutare l'operato del gruppo di verifica CERSIST; la presenza di tale personale è comunicata con congruo anticipo ed è a carico di CERSIST; un eventuale rifiuto comporterebbe oltre alle penali eventualmente applicabili con riferimento a tutti i punti all'interno del regolamento, la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

4.7 L'Organizzazione certificata ha diritto di:
• Richiedere e ricevere informazioni sul gruppo di verifica incaricato da CERSIST ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interesse, fare obiezione sui nominativi dei componenti del gruppo stesso; una volta accertata la validità delle motivazioni addotte, CERSIST provvede alla opportuna sostituzione;
• Esprimere il proprio dissenso o insoddisfazione sull'operato di CERSIST, motivandolo per iscritto;
• Non adeguarsi al regolamento, a eventuali prescrizioni CERSIST e/o a loro integrazioni, rinunciando volontariamente alla certificazione e/o al suo mantenimento e/o rinnovo;
• Non adeguarsi alle modifiche previste dai successivi aggiornamenti della normativa di riferimento nei tempi comunicati da CERSIST, rinunciando volontariamente alla certificazione e/o al suo mantenimento e/o rinnovo;
• Rinunciare alla certificazione nel rispetto dei termini stabiliti dal presente regolamento informandone CERSIST.

4.8 I documenti di offerta MGC041 possono stabilire ulteriori diritti ed obblighi delle Organizzazioni specifici per lo schema oggetto di contratto.

ARTICOLO 5 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

Il presente articolo riassume l'iter di certificazione ed insieme alla Richiesta d'Offerta **MGC040** e alla offerta - contratto **MGC041** costituisce parte integrante del contratto.

5.1 Procedura per la certificazione del sistema di gestione

Nella presente sezione del regolamento per la certificazione si espongono le fasi principali della procedura:

5.1.1 Avvio dell'iter di certificazione
5.1.2 Eventuale visita preliminare (pre-audit)
5.1.3 Audit di certificazione
5.1.4 Delibera del Comitato Tecnico di delibera ed emissione certificato
5.1.5 Mantenimento della certificazione ed eventuali audit supplementari
5.1.6 Rinnovo della certificazione

5.1.1 Istituzione della pratica ed avvio dell'iter di certificazione

Qualsiasi Organizzazione interessata ai servizi di certificazione di CERSIST deve inoltrare all'ufficio di CERSIST apposita richiesta d'offerta **MGC040.**

La richiesta d'offerta, che deve essere compilata in tutti i suoi campi, timbrata e firmata dal rappresentante dell'organizzazione, contiene tutti i dati necessari affinché CERSIST possa formulare l'offerta-contratto **MGC041.**

Sulla base dei dati contenuti nella richiesta di offerta CERSIST**,** effettua il riesame della richiesta e formula l'offerta-contratto e la invia all'organizzazione. Quest'ultima la firma per accettazione e ne invia copia a CERSIST unitamente al Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento analogo (aggiornato);

L'offerta, ed il presente regolamento unito ad essa, devono essere firmati dal legale rappresentante dell'organizzazione ed assumono valore contrattuale. Il contratto normalmente ha una durata di 3 anni, se non stabilito diversamente nell'offerta e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni. La durata del contratto è correlata alla data della validità del certificato.

5.1.2 Eventuale visita preliminare (pre-audit)

Si tratta di una verifica richiesta dall'Organizzazione all'avvio dell'attività di certificazione.

Questo tipo di verifica viene svolta a titolo oneroso prima della verifica di certificazione con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione in relazione ai requisiti della norma di riferimento; tale audit avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non può essere utilizzata per diminuire i tempi dell'eventuale visita di certificazione. L'Organizzazione non può richiedere più di un pre-audit.

Al termine del pre-audit l'auditor rilascia all'Organizzazione un rapporto di audit riportante un giudizio generale sullo stato di implementazione del Sistema di Gestione ed eventuali carenze riscontrate. I rilievi emersi sono considerati da CERSIST come indicativi e non costituiscono un riferimento da approfondire o verificare nella fase successiva. Al riguardo, l'Organizzazione non è tenuta a nessun atto formale.

5.1.3 Audit di certificazione

L'Audit di certificazione che si svolge in due fasi (stage1 e stage 2) prevede la verifica di tutti i processi e tutti i punti della norma/specifica tecnica di riferimento, compresi quelli non applicabili (per accertarne/rivalutarne l'effettiva non applicabilità).

CERSIST pianifica l'audit iniziale, nomina il gruppo di audit composto da un lead auditor ed eventualmente da uno o più membri aggiuntivi del gruppo di audit (auditor), in funzione delle caratteristiche dell'audit e del tempo assegnato allo stesso. Il gruppo di audit può comprendere anche uno o più esperti tecnici e può prevedere la presenza di osservatori e/o auditor o lead auditor in formazione.

Agli audit in "loco" è ammessa la partecipazione del Consulente dell'Organizzazione, la sua partecipazione però deve limitarsi al solo ruolo di osservatore e l'Organizzazione prima dell'audit, nel rispetto del **Regolamento Accredia per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Validazione e Verifica – Parte Generale RG-01**, deve darne comunicazione a CERSIST**.**

CERSIST comunica all'Organizzazione i nominativi del gruppo di audit designato almeno 3 gg prima dalla data fissata al fine di consentire all'organizzazione di esercitare il diritto di ricusazione motivata di uno o più componenti del gruppo di audit ed il responsabile del gruppo di audit predispone il piano di Audit dettagliato che sarà trasmesso all'Organizzazione.

L'Organizzazione può espletare il diritto di ricusare il gruppo di audit, integralmente o in parte, entro 24 ore successive al ricevimento del piano di audit, presentando giuste motivazioni a supporto di tale ricusazione.
L'eventuale ricusazione dovrà essere inviata a CERSIST per iscritto via fax o e-mail.
CERSIST valuterà le motivazioni inviate per la ricusazione e deciderà l'accettazione o meno della stessa comunicando le sue decisioni all'Organizzazione, mediante fax o e-mail, entro le 24 ore successive al ricevimento della ricusazione citata.
In caso di accettazione della stessa, procederà a sostituire in tutto o in parte il gruppo di audit.
Nel caso in cui CERSIST non accetti le motivazioni a supporto della ricusazione, lo comunicherà per iscritto all'Organizzazione.

Audit iniziale Fase 1
Lo scopo dell'audit di Fase 1 è comprovare il grado di attuazione del sistema di Gestione dell'organizzazione rispetto ai requisiti della norma. L'Audit Iniziale si realizzerà nel rispetto dell'articolo 9.2.3 della norma UNI EN ISO 17021.
A tale scopo l'Organizzazione dovrà:
– Dare al Gruppo di Audit informazioni sufficienti affinché si possa giungere alla conclusione che il Sistema di Gestione è implementato in conformità alla norma.
– Autorizzare l'accesso del Gruppo di Audit alle attività, personale e registrazioni necessarie, inclusi i rapporti di audit interni, affinché si possa comprovare che il Sistema di Gestione è stato correttamente definito ed implementato.
– Prestare totale collaborazione per la risoluzione delle rilevanze, nel caso in cui siano rilevate.
Il gruppo di audit, raccolte le evidenze, prepara le conclusioni alle quali è giunto e le riporta nel rapporto di audit. i risultati dell'audit sono comunicati all'organizzazione durante la riunione finale dell'audit, durante la quale viene letto il rapporto di audit (Copia del quale verrà data all'Organizzazione) ed in particolare tutti i rilievi emersi, aree di miglioramento e le eventuali discrepanze rilevate tra le informazioni iniziali fornite dall'organizzazione e quelle ottenute durante l'audit e qualsiasi informazione considerata rilevante e che possa influire sulle risorse che CERSIST deve disporre per lo sviluppo di Fase 2.
A seguito delle informazioni ricevute dal gruppo di audit e in applicazione delle proprie procedure, CERSIST può considerare necessario rivedere gli accordi contrattuali stabiliti ed accettati dall'Organizzazione cliente.
In tal caso, CERSIST comunica all'Organizzazione cliente le modifiche ed attende la loro accettazione al fine di programmare il proseguimento dell'audit iniziale di Fase 2. Nel caso in cui l'organizzazione cliente non accetti le modifiche, il processo di certificazione si considera annullato e CERSIST limiterà la copertura dei propri onorari ai processi programmati ed eseguiti, ivi comprese le attività di gestione della pratica.
Nel determinare l'intervallo di tempo tra lo Stage 1 e lo Stage 2, si terrà conto delle esigenze espresse dall'Organizzazione valutata ed il tempo necessario ad essa per risolvere i rilievi emersi nello Stage 1. Anche l'Organismo di Certificazione può aver bisogno di rivedere le proprie disposizioni per lo Stage 2.
Nel caso in cui durante Fase 1 non ci siano stati rilievi considerati critici e non vi siano discrepanze con i dati presenti nella lettera d'incarico, l'audit iniziale di Fase 2 potrà essere effettuato consecutivamente o pianificato per una data concordata con l'Organizzazione. In tal caso il Lead Auditor predispone e rilascia all'Organizzazione il piano di Fase 2.

Audit iniziale Fase 2
Lo scopo dell'audit di Fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del cliente.
La durata dell'audit dipende dalla dimensione dell'Organizzazione, dalle attività svolte e dalla loro complessità, dal numero di siti esterni ai quali è applicato il Sistema di Gestione, dalla loro collocazione geografica e comunque non potrà essere inferiore ai tempi di verifica richiesti dalle regole IAF MD5 (Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits).
L'audit di Fase 2 deve aver luogo presso il o i siti del cliente
Il risultato dell'audit è costituito da un rapporto comprendente gli eventuali rilievi emersi e le eventuali segnalazioni di miglioramento e i punti di forza dell'organizzazione.
Copia del rapporto, controfirmato dall'Organizzazione, verrà rilasciato direttamente dall'auditor all'Organizzazione stessa.
Trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione dell'audit, il Cliente potrà considerare confermati i contenuti del Rapporto di Audit
I rilievi emersi in sede di audit possono essere:
Non conformità Maggiori - L'assenza o la mancata realizzazione e mantenimento, di uno o più requisiti richiesti del sistema gestionale, o una situazione che dovrebbe, sulla base di evidenze oggettive disponibili, sollevare dubbi significativi su ciò che l'Organizzazione sta offrendo o dichiarando. Tutti i casi in cui tali mancanze possono mettere in pericolo la coerenza del sistema di gestione dell'organizzazione.
La formulazione di una non conformità è legata alla presenza di uno o più dei seguenti aspetti:
- Non è stato considerato il requisito normativo;

- l'inadeguatezza e/o mancanza di procedure o istruzioni tecniche obbligatorie (qualora richieste)
- mancato rispetto della totalità di una procedura o istruzione tecnica.
- Sistema dell'organizzazione è incapace di garantire la conformità a contratti, leggi cogenti inerenti lo schema specifico

Nei casi sopra riportati, l'auditor emette una non conformità che comporta la richiesta di un intervento di risoluzione ed eliminazione delle cause del problema da parte dell'Organizzazione.
Fino a quando la non conformità non sarà stata dichiarata risolta, il processo di certificazione non potrà proseguire. La verifica della completa attuazione delle azioni avviate potrà essere effettuata in campo attraverso una visita di follow-up oppure attraverso l'analisi degli opportuni riscontri documentali.
Qualora dovesse essere rilevata una non conformità in occasione di un audit di sorveglianza o di rinnovo, l'organizzazione dovrà analizzare la non conformità e definire un trattamento della stessa e/o un'azione correttiva:

- Redigere un rapporto di non conformità interno in accordo a quanto definito dalla propria procedura, nel quale, nella sezione relativa alla descrizione della non conformità, dovrà essere ricopiata esattamente la carenza evidenziata.
- deve formulare ed inviare entro 15 giorni a CERSIST la definizione del trattamento, l'analisi delle cause e se applicabile l'azione correttiva che intende attuare per risolvere e chiudere la non conformità, affinché il Lead Auditor possa valutare l'adeguatezza delle correzioni ed eventuali azioni correttive proposte (per le non conformità classificate come maggiori, l'organizzazione dovrà inviare anche le evidenze di implementazione delle stesse) e possa raccomandare l'emissione del Certificato.
- Attuare correzioni ed eventuali azioni correttive adeguate alla risoluzione della non conformità entro 60 gg dalla data dell'audit e trasmettere le evidenze di implementazione delle stesse e possa raccomandare a CERSIST l'emissione del Certificato.

Qualora non sia possibile verificare attraverso evidenze documentali la chiusura dei rilievi sarà necessario programmare un audit straordinario di follow up per verificare l'efficacia della chiusura dei rilievi.
Nel caso di Audit iniziale di prima certificazione/rinnovo, passati i 60 giorni, CERSIST si riserva il diritto di sospendere l'iter di certificazione/rinnovo o ripetere l'Audit. Se trascorrono più di 6 mesi dall'audit di certificazione sarà necessario riavviare l'iter di certificazione.
Nel caso si tratti di audit di sorveglianza potrà sospendere il certificato o programmare un audit straordinario di follow up per verificare la chiusura dei rilievi.

Non conformità Minori – Le Non conformità minori sono riconducibili a:

- documentazione carente/incompleta
- un mancato rispetto occasionale di uno o più requisiti richiesti del sistema gestionale
- il rispetto parziale delle procedure/istruzioni del sistema di gestione tecniche o di un requisito della norma di riferimento (es. UNI EN ISO 9001).

A fronte di quanto rilevato dal gruppo di audit l'Organizzazione è tenuta a rispondere definendo una azione correttiva entro 45 giorni dalla data dell'audit. Il processo di certificazione continua dal momento in cui perviene a CERSIST il piano di miglioramento e il gruppo di audit (o CERSIST) l'abbia valutato adeguato nei tempi e nelle modalità; solo a seguito della positiva valutazione si presenterà la pratica al Comitato di Certificazione; qualora dovesse essere rilevata una non conformità minore in occasione di un audit di sorveglianza o di rinnovo, e qualora l'Organizzazione non invii il piano di miglioramento, CERSIST provvederà ad avviare l'iter di sospensione della certificazione dell'Organizzazione.
Una volta decisa la proposta di correzione e/o azione correttiva, l'organizzazione dovrà:

- Redigere un rapporto di non conformità interno in accordo a quanto definito dalla propria procedura, nel quale, nella sezione relativa alla descrizione della non conformità, dovrà essere ricopiata esattamente la carenza evidenziata.
- Effettuare un'analisi completa delle cause che hanno portato alla non conformità e dell'estensione della causa del rilievo
- Proporre correzioni ed eventuali azioni correttive adeguate alla risoluzione della non conformità in accordo con quanto definito dalla propria procedura entro 30 gg dalla data dell'audit.
- Trasmettere i rapporti di non conformità interni a CERSIST, affinché il Lead Auditor possa valutare l'adeguatezza delle correzioni ed eventuali azioni correttive proposte e possa raccomandare l'emissione del Certificato.

Osservazioni (spunti per il miglioramento).
Sono aspetti su cui l'auditor invita l'Organizzazione a riflettere in funzione di azioni che possono ulteriormente migliorare elementi già valutati positivamente. Non viene richiesto all'Organizzazione la definizione di Azioni Correttive ma solamente un'analisi delle osservazioni che sarà oggetto di valutazione in occasione dell'audit successivo.

Nella riunione finale il gruppo di audit comunicherà all'Organizzazione e documenterà nel rapporto di audit di Fase 2 **MGS075** (copia del quale verrà rilasciato all'Organizzazione) tutte i rilievi classificati per categoria.
Il Lead Auditor, visti gli esiti dell'audit ed in funzione del numero e della gravità delle non conformità rilevate, può decidere di raccomandare un audit supplementare da effettuarsi entro 6 mesi o straordinario: tale decisione dovrà essere comunicata all'Organizzazione mediante la compilazione dell'apposita sezione nel rapporto di audit.
La conferma da parte del Comitato di Certificazione di CERSIST della necessità di effettuare un audit straordinario non rende possibile la certificazione dell'Organizzazione finché lo stesso non venga eseguito (audit che dovrà necessariamente essere effettuato entro e non oltre novanta giorni dalla conclusione dell'audit iniziale di Fase 2).

Azioni correttive emesse a seguito di audit
L'Organizzazione non ricevendo da parte di CERSIST alcuna comunicazione entro 10 giorni, potrà considerare confermate le non conformità rilevate dal gruppo di audit.
Nel caso di Audit iniziale/rinnovo, passati i 45 giorni senza ricevere la comunicazione relativa alla gestione delle on conformità, CERSIST si riserva il diritto di ripetere l'Audit. I costi di tale Audit saranno a carico dell'Organizzazione con applicazione della tariffa auditor/giorni vigente alla data di realizzazione della stessa.
Ottenuta l'intera documentazione di audit con annesse proposte di chiusura delle NC rilevate, evidenze (per NC maggiori) e raccomandazione o meno di emissione del certificato da parte del Lead Auditor, l'OdC valuta di volta in volta le modalità di verifica dell'efficacia comprese eventuali verifiche in loco aggiuntive.
Al termine dell'audit e prima di lasciare l'Organizzazione, il Gruppo di Audit restituirà all'Organizzazione tutta la documentazione acquisita per la preparazione e l'esecuzione dello stesso.
In qualsiasi fase dell'iter di certificazione (iniziale, sorveglianza e rinnovo) nel caso in cui vi siano delle non conformità maggiori, l'auditor può richiedere un audit straordinario al fine di verificare la chiusura delle non conformità. Questa decisione sarà documentata nel Rapporto di Audit relativo all'audit in oggetto.

5.1.4 Delibera del Comitato Tecnico di delibera ed emissione del certificato

In assenza di rilievi o a seguito della positiva valutazione del trattamento degli stessi, la documentazione inerente il processo di certificazione viene sottoposta al Comitato di Certificazione.
Il Comitato di Certificazione può richiedere precisazioni agli Auditor designati e/o supplementi di indagine presso l'Organizzazione richiedente la certificazione.
Qualora l'Organo di delibera ritenga che la documentazione esaminata non risulti esaustiva, può:

- modificare lo scopo,
- modificare la classificazione delle non conformità,
- interrompere l'iter di certificazione comunicando le necessità alla Direzione di CERSIST.
- richiedere all'organizzazione documentazione supplementare,
- decidere un audit supplementare.

La decisione finale sul rilascio della certificazione, sullo scopo di certificazione e sulla necessità di effettuare eventuali audit supplementari o straordinari è di competenza dell'Organo di Delibera.
Solo in seguito al parere favorevole espresso dal Comitato di Certificazione, CERSIST nella persona del Legale Rappresentante o suo delegato emette il relativo certificato di conformità con la validità di 3 (tre) anni.
A seguito della delibera del certificato CERSIST informerà per iscritto il cliente circa l'esito dell'audit.
La consegna del certificato e la comunicazione all'Ente di Accreditamento della certificazione sono subordinate al pagamento delle quote previste per la certificazione, il mantenimento e il rinnovo.
Il Certificato di approvazione contiene le informazioni minime descritte nell'art.7.
A seguito dell'avvenuto pagamento di tutte le proprie competenze e del rispetto di tutte le condizioni contrattuali, CERSIST rilascia all'Organizzazione l'attestato di Certificazione (**MGS079**), inserisce la stessa nel Registro delle Organizzazioni Certificate (**MGD003**), provvede alla pubblicazione del Certificato sul proprio Sito Internet e lo comunica alle autorità competenti secondo le modalità previste dalle stesse.
Validità della certificazione. La certificazione concessa all'Organizzazione è valida limitatamente alle sedi e agli scopi indicati nel Certificato.
La Certificazione del SGQ non esime l'Organizzazione dalle proprie responsabilità e dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e da quelli verso i propri clienti, dipendenti e terzi.
Si conviene che nessuna responsabilità può essere attribuita a CERSIST per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal DPR del 24 Maggio 1988 e Direttiva 85/374 CEE, in materia di responsabilità per danno da prodotto difettoso.

La Certificazione CERSIST ha validità di 3 anni dalla data di prima emissione del certificato, purché il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione certificata sia sottoposto ad audit di sorveglianza ogni 12 mesi nel corso dei 3 anni.
Come conseguenza della revoca del certificato, l'Organizzazione è obbligata a comunicare immediatamente a tutte le parti interessate, l'avvenuta decadenza del suo certificato.

(1) Se entro 3 mesi dalla scadenza triennale non risulta pervenuta la disdetta da parte dell'Organizzazione, CERSIST riterrà il contratto tacitamente rinnovato e procederà alla pianificazione dell'audit di rinnovo.
(2) Poiché gli audit di sorveglianza servono a convalidare l'efficacia del sistema qualità per il periodo intercorrente tra un audit e l'altro, qualsiasi disdetta contrattuale dovesse intervenire in questo periodo, obbliga l'ODC a revocare (entro e non oltre 7 giorni data ricezione disdetta contrattuale) il certificato dell'Organizzazione. Se nel termine dei 7 giorni previsti l'Organizzazione rinuncia alla disdetta contrattuale, la stessa dovrà sottoporsi immediatamente ad audit di sorveglianza.

Mancata concessione della certificazione
Nel caso in cui la Certificazione non venga concessa, CERSIST comunicherà, nei tempi stabiliti, all'Organizzazione i motivi del diniego, indicando allo stesso tempo, quali sono le condizioni minime per riavviare l'iter di certificazione.
L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un ricorso scritto contro la mancata concessione della stessa, esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo 17 "Ricorsi, Reclami/segnalazioni e riserve" del presente documento.

5.1.5 Audit di mantenimento della certificazione

Il mantenimento della Certificazione è subordinato al mantenimento continuo dell'implementazione del Sistema di Gestione in conformità alla norma di riferimento; CERSIST vigilerà tale continuità attraverso un programma di valutazione continua basato su audit annuali.
Durante il triennio di validità del certificato vengono effettuate verifiche di sorveglianza in accordo allo schema (semestrale o annuale) contrattualmente concordato e tale da assicurare il riesame completo del sistema in ogni ciclo di certificazione.
Le date pianificate degli audit sono calcolate con riferimento alla data di completamento dello Stage 2 (per il primo ciclo) ovvero dalla data di completamento dell'audit di rinnovo (per i cicli successivi): gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta l'anno e il primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, deve essere condotto entro 12 mesi dalla data di delibera della certificazione.

Gli audit di sorveglianza vengono effettuati con le stesse modalità previste per gli audit di fase 2 di certificazione. Il tempo da dedicare ai singoli audit di sorveglianza, non potrà mai essere inferiore ad un terzo di quello adottato per la Verifica iniziale.
L'effettuazione dell'audit non può procedere qualora risulti che l'Organizzazione non abbia rispettato le scadenze amministrative pattuite.
La data per la verifica di mantenimento confermata all'Organizzazione deve essere rispettata; CERSIST può consentire, valutate le motivazioni, uno spostamento rispetto a tale data, purché l'Organizzazione ne faccia richiesta scritta motivata (il mancato rispetto di tale limite comporta il pagamento delle penali citate in offerta e la sospensione della certificazione).
Una volta concordata la data per l'esecuzione dell'audit, CERSIST provvede, almeno 72 ore prima dell'audit, alla comunicazione del gruppo di audit con l'invio del piano di audit. e, qualora non riceva comunicazioni per ricusazione del gruppo di audit dell'organizzazione.
L'Organizzazione è tenuta a risolvere le non conformità nei tempi previsti, l'efficacia delle stesse viene valutata nel corso della successiva visita di sorveglianza.
Nel caso l'Organizzazione non voglia sostenere l'audit di mantenimento tale decisione comporta:
1. La sospensione della certificazione, qualora le motivazioni addotte non siano tali da richiederne la revoca e l'Organizzazione non comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione;
2. L'annullamento e ritiro del certificato da parte di CERSIST in caso l'Organizzazione comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione o qualora non prenda in carico i provvedimenti di CERSIST;
3. L'eventuale pagamento dell'importo previsto per l'anno in corso, qualora la richiesta di risoluzione del contratto pervenga a CERSIST con un anticipo inferiore ai 3 (tre) mesi definiti nell'art. 09 del presente regolamento.
La classificazione dei rilievi emersi in sede di audit è la stessa applicata in fase di certificazione; eventuali non conformità possono comportare la necessità di una visita supplementare.

5.1.6 Audit di rinnovo

Il contratto controfirmato è stipulato per una durata di 3 anni e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni, per la stessa durata, a meno di variazioni sostanziali che possono incidere sul tempo **di audit**, sullo scopo di certificazione, e sul numero di siti operativi e/o cantieri o di disdetta di una delle parti da comunicarsi con lettera raccomandata a/r o pec almeno 3 mesi prima della scadenza del certificato. In caso di raccomandata farà fede la data sulla cartolina di ricevimento.
Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con restituzione del certificato, dalla data di efficacia del recesso stesso.
Qualora l'Organizzazione decida di recedere dal contratto o non possa effettuare la verifica di rivalutazione entro la scadenza del certificato, per riottenere la certificazione dovrà essere ripercorso l'iter iniziale di certificazione, con la formulazione di una nuova offerta.
Il certificato deve essere rinnovato entro la scadenza di ogni triennio
L'audit di rinnovo viene eseguito entro la data di scadenza del certificato;
Il certificato emesso in fase di rinnovo manterrà la stessa numerazione di quello iniziale.
Non sono ammesse proroghe alla scadenza del certificato.
Lo scopo del rinnovo è quello di verificare il mantenimento dell'efficacia globale del sistema nella sua interezza, di valutare l'impegno dimostrato per mantenere tale efficacia e l'effettiva interazione tra tutti gli elementi del sistema. L'audit di rinnovo della certificazione deve prendere in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e deve comprendere il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. L'audit si svolge con le modalità previste per la visita di certificazione e l'esito della visita è sottoposto al parere del Comitato di Certificazione per il rilascio di un nuovo certificato.
Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono avere necessità di un audit di Stage 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nel cliente, o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio modifiche nella legislazione).
La classificazione dei rilievi emersi in sede di verifica è la stessa applicata in fase di certificazione. In caso siano stati emessi rilievi classificati come Non Conformità, sarà valutata dal Comitato di Certificazione l'opportunità di emettere il nuovo certificato prima della loro completa risoluzione. In questi casi, all'Organizzazione viene richiesto di definire e rispettare tassativamente l'Azione Correttiva ed i termini di attuazione inviando le evidenze dell'attuazione al CERSIST; CERSIST si riserva di verificare la loro effettiva attuazione nei modi ritenuti opportuni, dandone previa comunicazione all'Organizzazione.
La data di emissione di un nuovo certificato può corrispondere o essere successiva alla decisione di certificazione.
Qualora non sia completato l'audit di rinnovo della certificazione o CERSIST non possa verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore prima della data di scadenza della certificazione, non potrà procedere al rinnovo della certificazione e non potrà prorogare la validità del certificato.
In questo caso informerà il cliente e darà una spiegazione delle relative conseguenze.
A seguito della scadenza della certificazione, CERSIST potrà ripristinare la stessa entro 6 mesi, qualora siano state portate a conclusione le attività pendenti di rinnovo della certificazione, o dopo un audit di fase 2. La data effettiva sul certificato sarà corrispondente o successiva alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente.
Il certificato riporterà le date di scadenza e nuova emissione ed una dicitura che indica il periodo (dalla scadenza al ripristino della certificazione) in cui l'organizzazione non era certificata.

5.2 Altri audit

5.2.1 Audit straordinario

Gli audit straordinari da eseguirsi in "loco" presso la sede o le sedi dell'Organizzazione, preventivamente pianificate e comunicate all'Organizzazione, possono essere richieste da CERSIST per:

1. Valutare l'efficacia della risoluzione delle non conformità rilevate nel corso delle visite di Certificazione, Sorveglianza o Rinnovo;
2. Su decisione del Comitato di Certificazione, come conseguenza del riesame dei documenti di audit prima dell'emissione o conferma del certificato.
3. Il perdurare dell'esistenza delle non conformità, dopo il termine concordato per la loro risoluzione;
4. Ripristino della certificazione a seguito di una precedente sospensione; in tal caso, le visite straordinarie sono estese a tutto il SGQ.
5. Cambiamenti sostanziali nel SGQ dell'organizzazione secondo quanto definito al punto 13.1 della presente procedura.

6. Reclami per rilevanti e manifeste inadempienze o situazioni di non conformità del Sistema di Gestione; Secondo quanto definito al punto 17 del presente regolamento.
7. Su richiesta di ACCREDIA quale Ente di accreditamento, o del Comitato di Salvaguardia di CERSIST o dello stesso CERSIST.
8. Per lo schema SGQ, Su richiesta di Accredia per "Market surveillance visits" (visite di sorveglianza del mercato). Tali audit sono effettuati presso le organizzazioni da Ispettori di Accredia ed hanno la finalità di monitorare idonei livelli di sorveglianza degli OdC e migliorare la credibilità della certificazione accreditata. Queste visite non possono essere oggetto di rifiuto da parte dell'organizzazione.

5.2.2 Audit supplementari

Gli audit supplementari in "loco" presso la sede o le sedi dell'Organizzazione, preventivamente pianificate e comunicate all'Organizzazione, possono essere richieste da CERSIST quando:

- pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, si ha evidenza che il SGQ è operante da poco tempo (indicativamente tre mesi), e quindi necessita di un approfondimento.
- Pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, la numerosità e/o l'importanza delle non conformità rilevate evidenziano una relativa debolezza del SGQ.
- Su esigenza dell'Organizzazione per estendere o ridurre lo scopo del certificato o per modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione.

5.2.3 Audit con breve preavviso

Può essere necessario che CERSIST esegua audit con breve preavviso (non oltre una settimana prima) o senza preavviso. In tali casi l'Organizzazione non può ricusare il gruppo di audit incaricato; pertanto, CERSIST porrà particolare cura nella designazione del gruppo di audit.
Tali situazioni sono le seguenti:

- Necessità di indagare sui reclami e/o segnalazioni ricevuti dalle parti interessate
- Modifiche segnalate dal cliente che possano influenzare la capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti della norma (aspetti legali, commerciali, organizzativi, campo di applicazione del sistema)
- Richiesta da parte del cliente di ripristinare lo stato della certificazione a seguito di una sospensione
- Diritto, degli Ispettori/Esperti Tecnici ACCREDIA-DC, di accedere anche senza preavviso alle sedi dei clienti medesimi (in accompagnamento al CAB), pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo, salvo giustificati motivi.

La verifica sarà condotta in base ad un piano di audit personalizzato in funzione degli aspetti che sono da verificare e gli auditor utilizzati saranno scelti tra il personale del CERSIST.

5.3 Cambiamenti nel Sistema di Gestione dell'Organizzazione

Se l'Organizzazione introduce variazioni sostanziali nel proprio Sistema di Gestione, inerenti:

- il processo produttivo, prodotti, settori merceologici;
- tecnologie produttive/processi;
- siti produttivi;
- norme/schemi di certificazione di riferimento;

è tenuta ad informare rapidamente l'OdC evidenziando le modifiche effettuate.
L'OdC analizzerà la documentazione e in funzione dell'impatto che hanno sul Sistema di gestione dell'Organizzazione, valuterà l'opportunità o meno di effettuare un audit straordinario.
Nel caso in cui i cambiamenti proposti dall'organizzazione vadano ad impattare sullo scopo di certificazione, gli stessi saranno valutati solo durante un audit periodico o straordinario (previa richiesta dell'Organizzazione).
Tutte le modifiche organizzative, quali:

- Modifica della ragione sociale.
- Modifica dell'Assetto societario.
- Modifica della direzione
- Modifica dell'indirizzo.

consentono il mantenimento della Certificazione purché tali variazioni vengano immediatamente comunicate per iscritto a CERSIST e sempre che tali variazioni non interferiscano sulla conformità del SGQ.

5.4 Trasferimento dei certificati emessi da altri organismi di certificazione

CERSIST riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di certificazione accreditati da Organismi di

Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi di mutuo riconoscimento IAF/MLA.
Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità emessa da un Organismo di Certificazione accreditato (in ambito IAF /MLA;), voglia trasferire la propria certificazione, CERSIST effettuerà un riesame della domanda al fine di verificare lo stato della certificazione in essere ed in particolare:

- Confermando che le attività dell'Organizzazione richiedente trasferimento del certificato ricadono nel campo di accreditamento CERSIST.
- la conferma che l'ambito accreditato dell'organismo di certificazione emittente rientra nel campo di applicazione dell'MLA del suo organismo di accreditamento
- Analizzando le motivazioni della richiesta di trasferimento.
- Accertando che il certificato in essere del Cliente sia valido in relazione ad autenticità, scadenza, scopo di certificazione e sedi operative oggetto di certificazione.
- valutazione di eventuali processi aperti da parte di enti regolatori per violazioni di norme e/o leggi cogenti, che l'organizzazione non abbia in corso pendenze con l'autorità giudiziaria relativamente alle attività coperte da certificazione,
- Valutando i rapporti di audit (a partire dall'audit di certificazione o dall'ultimo rapporto di rinnovo e dai seguenti rapporti di sorveglianza), consegnati a cura dell'organizzazione richiedente, al fine di verificare che l'Organismo di Certificazione di provenienza abbia operato secondo le prescrizioni applicabili e valutando eventuali rilievi emessi negli audit precedenti ed il relativo stato del trattamento.

Valutando la documentazione di sistema in ultimo indice di revisione.
CERSIST comunica la volontà dell'organizzazione di trasferire il certificato all'organismo di provenienza e richiede se ci siano criticità relativa alla validità certificato (es Sospensioni) o altri aspetti amministrativo contabili (es. insoluti) oppure segnalazioni. CERSIST procederà al transfer in caso di risposta positiva o nel caso L'OdC non segnali nulla entro i termini stabiliti nella comunicazione.
A seguito del riesame preliminare, CERSIST comunica all'organizzazione l'esito:

- in caso di esito negativo, le motivazioni per le quali è stato negato il trasferimento e le modalità di conduzione e costo per intraprendere un iter di certificazione ex novo;
- in caso di necessità su aspetti che necessitano di chiarimenti, si effettua una visita di approfondimento in sede al fine di dissipare i dubbi;
- in caso di esito positivo la conferma delle modalità di trasferimento predisposte in fase di offerta/contratto e la presentazione della pratica di trasferimento della Certificazione al Comitato di Certificazione per la valutazione della relativa emissione di un nuovo certificato CERSIST con data "prima emissione", pari a quella della prima emissione del certificato (specificando che è stato emesso da altro Organismo Accreditato):; la data "emissione corrente" pari alla data in cui il Comitato CERSIST ha deliberato la validità del certificato in essere; data "scadenza" pari alla data scadenza del certificato in essere prima dell'avvenuto trasferimento.

Infine, comunica al precedente ODC l'avvenuto trasferimento

ARTICOLO 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 L'Offerta-contratto viene redatta sulla base di tutti i dati forniti dall'Organizzazione mediante la compilazione della richiesta d'offerta **MGC040**. Nel caso in cui queste informazioni risultino non veritiere, CERSIST potrà decidere di ritenere nulla tale offerta-contratto o di riformulare, sulla base delle informazioni reali, gli importi dovuti dall'Organizzazione.
6.2. Nel caso in cui l'Organizzazione non accetti la variazione dell'importo richiesto da CERSIST a seguito del verificarsi di quanto previsto al punto 6.1, CERSIST potrà rifiutarsi di eseguire la prestazione del servizio richiesta e l'Organizzazione rimarrà obbligata al pagamento di tutti i costi sostenuti da CERSIST fino a quel momento.
6.3 L'Organizzazione si impegna a segnalare, prima dell'esecuzione dell'Audit di Certificazione, qualsiasi variazione relativa ai dati riportati sulla Richiesta d'Offerta **MGC040** (numero dipendenti, numero cantieri aperti e tipologia di attività), in quanto gli stessi potrebbero incidere sui tempi dell'Audit e sulle sue modalità di pianificazione.
6.4 La prestazione di un servizio diverso rispetto a quelli previsti dall'offerta–contratto **MGC041**, verrà fatturato secondo le tariffe vigenti di CERSIST al momento della realizzazione.
6.5 CERSIST si riserva il diritto di rivedere gli onorari durante ed alla fine del servizio in funzione delle variazioni dei dati (numero dipendenti, numero cantieri aperti e tipologia di attività) e delle variazioni dei tempi di audit.
6.6 Nel caso in cui fossero necessari Audit straordinari, rivolti a controllare l'efficacia delle azioni correttive attuate in seguito alle non conformità rilevate nel corso del processo iniziale di certificazione, gli stessi saranno fatturati applicando la tariffa in vigore per auditor/giorno indicata nella offerta-contratto **MGC041**.

6.7 Tutte le spese di viaggio, vitto e alloggio saranno calcolate al costo e/o forfettizzate secondo quanto previsto al punto 5 della offerta-contratto **MGC041** (Condizioni contrattuali: offerta economica e tempi di audit – Costi di trasferta).
6.8 I pagamenti verranno fatturati nel modo seguente:
La fatturazione dell'intero importo verrà effettuata al momento della pianificazione dell'audit ed in ogni caso al più tardi a completamento dell'audit con aggiunta dell'importo relativo al rimborso spese.
6.8.1 La fatturazione avviene indipendentemente dall'emissione del certificato di approvazione e la fattura deve essere pagata al ricevimento della stessa, indipendentemente dall'esito positivo e/o negativo dell'Audit e comunque prima della consegna del certificato.
6.8.2 Qualsiasi altra forma di pagamento dovrà essere concordata ed accettata da ambo le parti al momento dell'accettazione della offerta-contratto **MGC041**.
6.8.3 In ogni caso, l'emissione e la consegna del Certificato di Approvazione avverranno solo quando saranno state saldate tutte le fatture emesse.
6.9 A tutti gli onorari va aggiunta l'I.V.A. di legge.
6.10 I pagamenti devono essere effettuati a vista fattura tramite bonifico bancario o assegno.
6.10.1 In caso di mancato pagamento, CERSIST potrà applicare senza preavviso gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.
6.10.2 La richiesta di spostamento di audit, pervenuta dopo il decimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate all'Organizzazione, può comportare il pagamento di una penale pari al 50% del costo delle giornate/uomo pianificate.
In mancanza del pagamento CERSIST si riserva di non dar seguito alla verifica di mantenimento o di rinnovo del sistema dell'organizzazione. In ogni caso, secondo quanto indicato nel par. 5.1.4, il certificato non sarà inviato fino al ricevimento del pagamento di quanto spettante.

ARTICOLO 7 - VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Il contratto, controfirmato dal legale rappresentante dell'organizzazione, è stipulato per una durata di 3 anni se non stabilito diversamente nell'offerta e viene tacitamente rinnovato ogni 3 anni, per la stessa durata, a meno di disdetta di una delle parti da comunicarsi con lettera raccomandata a/r o con pec almeno 3 mesi prima dalla scadenza del certificato. La durata del contratto è correlata alla data della validità del certificato. Per le raccomandate farà fede la data sulla cartolina di ricevimento, in caso di pec si considera la ricevuta di ricevimento. Qualora, durante la durata del contratto, in funzione dei dati aziendali aggiornati o di modifiche tariffarie, sia necessario modificare le quote di mantenimento/rinnovo, le nuove tariffe saranno comunicate all'Organizzazione, per darle modo di esercitare il suo diritto di accettazione/recesso.
7.2 Il certificato attesta la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento e può essere rilasciato da CERSIST solo in seguito al parere favorevole espresso dal Comitato Tecnico di delibera. Il certificato ha validità triennale e la data di prima emissione coincide con la data di delibera del Comitato Tecnico di delibera; alla sua scadenza può essere riemesso per altri 3 (tre) anni a fronte della valutazione positiva espressa da parte del Comitato Tecnico di delibera in base agli esiti della pratica di rinnovo. Qualsiasi provvedimento che modifichi o revochi la certificazione in corso di validità comporta la restituzione del certificato superato o dello stesso (vedi punto 4).
Elementi minimi da riportare sul Certificato:

a) un unico codice di identificazione (es SGQ yyy/xx che identifica lo schema di riferimento, il n. progressivo e l'anno di prima emissione);
b) la ragione sociale e la localizzazione geografica dell'Organizzazione il cui sistema di gestione è certificato (o la localizzazione geografica della sede centrale e tutti i siti coperti dal campo di applicazione di una certificazione multi-sito);
c) le date di prima emissione
d) la data di emissione corrente CERSIST (rilascio, estensione/riduzione del campo di applicazione o rinnovo della certificazione);
e) la data di scadenza o la data obbligata del rinnovo della certificazione, coerente con il ciclo di rinnovo della certificazione; nel caso di emissione di documenti di certificazione sottoposti a revisione, un mezzo per distinguere detti documenti da quelli precedenti obsoleti;
f) la norma e/o altro documento normativo (quali regolamenti Tecnici di accreditamento) utilizzato per l'audit del cliente certificato, incluso il numero di edizione e/o revisione;
g) il riferimento al Regolamento Tecnico di schema/settore applicabile, ove esistente. L'utilizzo di tali riferimenti è vietato agli OdC non accreditati;
h) (solo quando richiesto dallo schema di certificazione) il settore IAF (primario, secondario…), senza indicare i sottosettori
i) il campo di applicazione della certificazione

j) il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione dell'organismo di certificazione; altri marchi (per esempio il simbolo di Accredia o altro ente di accreditamento per i settori e gli schemi coperti da accreditamento) possono essere utilizzati, purché non siano ingannevoli o ambigui;
k) ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione;

CERSIST ha diritto/dovere di variare, sospendere o revocare il certificato emesso secondo quanto di seguito descritto:

A. Estensione/riduzione dell'oggetto della certificazione

L'estensione dell'oggetto della certificazione può essere:

1. Richiesta dall'Organizzazione tramite comunicazione scritta che ne precisi l'ambito aggiornando i dati in possesso di CERSIST con concomitante invio della documentazione di sistema aggiornata (Manuale qualità Aziendale) relativamente alla variazione del campo di applicazione del Sistema di Gestione.

CERSIST valuterà le modifiche apportate ed in base a ciò individuerà eventuali variazioni al contratto e le modalità di verifica che dovranno essere adottate.

2 . Segnalata dal responsabile di gruppo a seguito di una verifica ispettiva in campo; CERSIST valuterà se le evidenze raccolte siano sufficienti o se si renda necessario un supplemento di indagine, comunicando la necessità di apportare eventuali modifiche al contratto.

La riduzione dell'oggetto della certificazione può essere:

1. Richiesta formalmente e motivata da parte dell'Organizzazione, con concomitante invio della documentazione di sistema aggiornata (Manuale qualità Aziendale) relativamente alla variazione del campo di applicazione del Sistema di Gestione.
2 . Disposta da CERSIST è deliberata dal Comitato Tecnico di delibera, qualora l'Organizzazione non abbia svolto o non dimostri di tenere sotto controllo una o parte delle attività e processi dello scopo di certificazione, per più di due anni o per un intero ciclo di certificazione,

B. Sospensione e revoca della certificazione

Nel caso di evidenti inadempienze e carenze rilevate a carico dell'Organizzazione certificate, in funzione della gravità CERSIST emetterà dei provvedimenti: sospensione e revoca (definiti al punto 11).

I provvedimenti di sospensione e revoca sono comunicati a mezzo lettera raccomandata A/R o via pec.

7.3 L'Organizzazione in possesso di certificazione deve tempestivamente informare per iscritto CERSIST di ogni modifica che venga apportata al suo S.G. con adeguata documentazione. Tali modifiche possono, a giudizio di CERSIST, motivare una nuova visita di valutazione, da effettuare a carico dell'Organizzazione certificata.

7.4 L'efficacia del certificato è subordinata alla regolare esecuzione degli Audit annuali di mantenimento.

7.5 Al termine di ogni triennio, ove l'Organizzazione non abbia inviato la comunicazione di recesso dal contratto, secondo le modalità stabilite dal presente Regolamento all'articolo 9, si procederà ad un riesame completo del sistema. In caso di esito positivo di tale riesame, si procederà all'emissione di un nuovo certificato valido per i successivi tre anni.

ARTICOLO 8 - USO DEL LOGOTIPO DI CERTIFICAZIONE

Per l'utilizzo del logo si rinvia all'Istruzione Interna **II26** – Uso del logotipo che verrà consegnata, unitamente al logotipo di certificazione, a tutte le Organizzazioni che conseguiranno una certificazione con CERSIST.

8.1 Il logo è il mezzo di identificazione grafica della documentazione ufficiale e della corrispondenza emessa da CERSIST ed è di sua esclusiva proprietà.

8.2 Il logo che le Organizzazioni possono utilizzare è quello che verrà consegnato al momento del rilascio della Certificazione unitamente alla **II 26**.

8.3 L'Organizzazione può utilizzare il logo solo come autorizzato per iscritto da CERSIST. Pertanto, le Organizzazioni certificate sono tenute a comunicare a CERSIST le modalità di utilizzo del logo, allo scopo di ottenere dalla stessa autorizzazione scritta.

8.4 L 'Organizzazione certificata è tenuta a:

a) Non utilizzare la Certificazione relativa al Sistema di Gestione in modo da generare l'idea che CERSIST abbia approvato ed espresso un giudizio qualitativo sul prodotto/servizio reso dall'Organizzazione. La certificazione può solo dare adeguata confidenza che il sistema implementato dall'Organizzazione sia atto a soddisfare i requisiti specificati. La Certificazione di un Sistema di Gestione Aziendale non si estende ai beni prodotti o ai servizi erogati dall'Organizzazione; pertanto, l'Organizzazione non può utilizzarla in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione e la relativa comunicazione e pubblicità dovrà essere formulata in modo da non generare equivoci in merito (a titolo di esempio, i marchi non possono essere apposti sui rapporti di prova, di taratura, d'ispezione e sui cartigli dei disegni, ecc.). Al riguardo quindi l'Organizzazione si assume ogni responsabilità derivante da ogni condotta idonea a generare equivoci in tal senso.

b) Conformarsi ai requisiti CERSIST (indicati nell'apposita istruzione II26 consegnata all'atto del rilascio del certificato e successivi aggiornamenti) quando menziona la propria certificazione in qualsiasi documento, opuscolo o pubblicità anche su supporto informatico (es. sito internet) e nell'utilizzo del marchio CERSIST o altri marchi gestititi da CERSIST. Nella procedura viene regolamentata anche la possibilità o meno di utilizzo del marchio dell'Ente di Accreditamento.
c) Interrompere, in casi di sospensione, scadenza, revoca o rinuncia della certificazione, l'uso di materiale pubblicitario contenente i marchi gestiti da CERSIST o altri riferimenti alla certificazione, ed eliminare tali riferimenti da tutti i documenti in uso (anche di tipo informatico).

CERSIST mensilmente pubblica l'elenco delle aziende certificate sul proprio sito ed informa l'Ente di accreditamento; l'ottenimento del certificato, per i soli settori sotto accreditamento, conferisce all'Organizzazione l'inserimento automatico del proprio nominativo nell'elenco delle aziende certificate pubblicato dall'Ente di Accreditamento.

ARTICOLO 9 - RECESSO

9.1 Ognuna delle parti può recedere dal contratto nei seguenti casi e con le seguenti modalità:

a) alla scadenza del certificato, mediante l'invio di una Raccomandata A/R, con almeno 3 mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza dello stesso;
b) Nel caso non ci sia interesse all'adeguamento a variazioni della norma di riferimento;
c) dopo che una delle parti abbia comunicato all'altra una violazione materiale del contratto;
d) qualora una delle parti venga sottoposta a procedura fallimentare e/o non rispetti le condizioni economiche (importo, pagamento ecc.) previste nella offerta-contratto **MGC041** accettata.
e) qualora l'Organizzazione cessi l'attività oggetto della certificazione; in tal caso, peraltro, tale evento dovrà essere documentato con evidenze oggettive;
f) nel caso di mancata accettazione delle variazioni di natura economica del contratto in corso, salva l'eventualità che tali variazioni siano giustificate da modifiche sostanziali dell'Organizzazione;
g) nel caso di mancata accettazione di revisioni sostanziali del presente Regolamento o delle procedure di riferimento o delle Norme e/o Requisiti, (a cui CERSIST intende dare valore retroattivo); fatte salve, in tal caso, eventuali revisioni imposte dalle norme di riferimento a cui CERSIST, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate.

9.2 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato entro 30 giorni dall'avvenuta sottoscrizione, e prima dell'inizio di qualsiasi attività, verserà a CERSIST, a titolo di clausola penale, il 40% dell'importo previsto per l'esecuzione del "processo iniziale di certificazione".

9.*3* Nel caso in cui siano state intraprese attività da parte di CERSIST, oltre alla penale di cui al punto 9.2., l'Organizzazione dovrà rimborsare a CERSIST i costi relativi al lavoro svolto (costi quantificati sulla base del tempo impiegato per l'esecuzione della specifica attività che saranno fatturati nella misura di € 800,00 più iva per giorno/uomo con una fatturazione minima pari a € 400,00 + iva).

9.4 Qualora l'Organizzazione decidesse di recedere dal contratto firmato, dopo l'emissione del certificato o la riemissione in seguito al rinnovo, ma prima dello scadere del triennio, per motivi diversi da quelli elencati al punto 9.1, verserà a CERSIST un importo pari al 50% di quanto contrattualmente previsto per l'intero triennio calcolato sugli importi non ancora fatturati ed in ogni caso non inferiore a €. 500,00 (cinquecento).

9.5 Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con restituzione del certificato, dalla data di efficacia del recesso stesso. La rinuncia alla certificazione comunicata oltre i termini sopra stabiliti di 3 mesi comporta il pagamento della quota calcolata come definito al punto 9.4.

ARTICOLO 10 - EFFICACIA DEL CONTRATTO

Il contratto sottoscritto con CERSIST vincola l'Organizzazione dalla data della sottoscrizione dello stesso fino alla scadenza del certificato oggetto del contratto firmato e/o dei successivi rinnovi.

ARTICOLO 11 - SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 SOSPENSIONE

Nel caso di evidenti inadempienze e carenze rilevate a carico dell'Organizzazione certificate, in funzione della gravità CERSIST emetterà dei provvedimenti: sospensione e revoca.

La validità della Certificazione può essere sospesa da CERSIST in via cautelativa, nonché in tutti i casi in cui, dopo un'attenta analisi, essa ritenga che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti della norma e/o delle regole di certificazione. La sospensione può essere anche richiesta volontariamente dall'Organizzazione.

11.1.1 CERSIST, in seguito a decisione del Comitato Tecnico di delibera - salvo per il punto a) che è di competenza della Direzione del CERSIST - può a suo insindacabile giudizio, procedere alla sospensione della certificazione per un periodo determinato dopo l'analisi delle motivazioni che hanno portato al manifestarsi dei seguenti casi:

a) Motivi di carattere amministrativo (es. mancato pagamento delle competenze contrattuali con ritardo superiore a 90 giorni rispetto alla scadenza);
b) Modifiche sostanziali di carattere organizzativo che abbiano portato l'Organizzazione a dover sospendere temporaneamente l'applicazione del Sistema di Gestione;
c) Mancata disponibilità a ricevere la verifica ispettiva nel periodo concordato in precedenza fra CERSIST ed Organizzazione (L'Organizzazione non si sottopone ad audit di mantenimento o di rinnovo nei tempi stabiliti e/o rifiuta di accettare di audit supplementari adeguatamente motivati richiesti da CERSIST);
d) Irregolarità nell'uso della Certificazione rilasciata sempre che non si tratti di un'irregolarità così grave da condurre al provvedimento di revoca della certificazione.
e) Mancata risoluzione di rilievi, di qualsiasi tipo, nei tempi e nei modi previsti ad eccezione del caso in cui la situazione sia motivata e sia stata approvata da CERSIST.
f) Reclami da parte di clienti dell'Organizzazione, che siano stati accertati come fondati da CERSIST senza che l'Organizzazione abbia posto in essere adeguate azioni correttive;
g) Riscontro da parte di CERSIST o di suoi incaricati che il Sistema di Gestione non garantisce il rispetto dei requisiti inerenti lo specifico schema di certificazione (es. definisce e sistematicamente non raggiunge gli obiettivi stabiliti, attua sistematicamente in modo inefficace azioni correttive, preventive e di miglioramento)
h) Mancato adeguamento ai successivi aggiornamenti della normativa entro i tempi previsti;
i) Mancata tempestiva comunicazione della chiusura di una qualunque unità dell'Organizzazione a cui risulti esteso il certificato.
j) Non rispetto dei tempi di chiusura delle azioni correttive (se non si ottengono riscontri in un periodo di tempo ragionevole, incluso il tempo aggiuntivo eventualmente concesso rispetto a quello abituale - 45 giorni -, la Certificazione potrà essere sospesa).

11.1.2 l provvedimento di sospensione può essere emesso anche su richiesta esplicita dell'Organizzazione per cause di forza maggiore (ad esempio, cessata attività, cassa integrazione ecc.).
Qualora lo scopo della certificazione includa più unità operative, CERSIST si riserva di sospendere il certificato nella sua totalità nel caso la sede principale risulti non conforme ai criteri necessari per il mantenimento della certificazione.
In caso di sospensione del certificato, CERSIST comunica all'Organizzazione la decisione assunta, informandola anche delle condizioni che devono essere soddisfatte allo scopo di rimuovere la sospensione in atto. CERSIST rende pubblica la sospensione senza indicare le motivazioni.
11.1.3 Il periodo di sospensione della certificazione per ragioni amministrative (es. paragrafo 11.1.1 punto a) è massimo di 3 (tre) mesi, invece per altre motivazioni è stabilito da CERSIST è può essere al massimo di 6 (sei) mesi; il provvedimento potrà essere interrotto solo dopo che l'Organizzazione abbia dimostrato di avere rimosso le cause che l'hanno originato. Durante tale periodo l'Organizzazione non può essere certificata da altro Organismo di certificazione. Nel periodo di sospensione viene mantenuto l'obbligo da parte dell'Organizzazione di corrispondere le quote di mantenimento della certificazione stabilite contrattualmente.
11.1.4 Durante il periodo di sospensione della propria certificazione, l'Organizzazione non può fare uso del certificato né qualificarsi come Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione stessa, in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto e/o di una fornitura.
CERSIST, dopo aver accertato la completa risoluzione dei problemi rilevati, rimuove la sospensione dandone notizia all'Organizzazione. CERSIST rende pubblica la rimozione della sospensione senza indicare le motivazioni.
Qualora l'Organizzazione risulti sospesa al momento previsto per il rinnovo e nel caso l'Organizzazione decida di rinnovare il contratto di certificazione, l'audit di rinnovo e la delibera del rinnovo della certificazione deve essere condotta entro i termini di scadenza del certificato, pena la decadenza dello stesso
Le spese relative alle eventuali verifiche supplementari conseguenti sono a carico dell'Organizzazione.

11.2 REVOCA.
CERSIST in seguito a decisione del Comitato Tecnico di delibera, si riserva il diritto di revocare la certificazione qualora il Sistema di Gestione non garantisca il rispetto dei requisiti minimi della norma di riferimento e del Regolamento di certificazione e CERSIST ritenga che l'Organizzazione non sia in grado di ripristinare la relativa conformità.
11.2.1 In particolare, la certificazione può essere revocata nei seguenti casi:

a) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione per un periodo stabilito da CERSIST;
b) cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 6 mesi;
c) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del logo di certificazione;
d) passaggio in giudicato di una condanna definitiva dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti necessari del S.G. oggetto di certificazione;
e) mancato versamento delle somme dovute, qualora l'Organizzazione persista nel suo inadempimento (es. persista per 3 mesi dopo il provvedimento di sospensione), nonostante una diffida inviatale con fax o lettera raccomandata;
f) frequente inosservanza degli impegni assunti, anche in forma non grave;
g) comportamento scorretto dell'Organizzazione che, con inadempienze manifeste nei confronti dei propri clienti, metta in discussione il prestigio di CERSIST.

11.2.2 In caso di revoca della certificazione, così come nel caso del recesso di cui all'art.9, l'Organizzazione dovrà:
a) restituire i documenti originali della certificazione in suo possesso, ivi compreso il certificato di approvazione;
b) non utilizzare eventuali copie o riproduzioni della certificazione;
c) non utilizzare tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria, contenente il logo e/o riferimenti alla certificazione rilasciata da CERSIST e distruggere il tutto;
d) cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento alla certificazione revocata;
e) segnalare lo stato di revoca ai propri committenti.
f) Inviare una dichiarazione a CERSIST di cessazione dell'utilizzo dei loghi, del certificato e dei riferimenti alla certificazione.

11.2.3 CERSIST notificherà i provvedimenti di revoca della certificazione all'Organizzazione, e li renderà pubblici attraverso la comunicazione all'Ente di Accreditamento, o a chi ne faccia richiesta. CERSIST si riserva la facoltà di dare comunicazione nei modi tempi più opportuni dei provvedimenti adottati, nonché di informare gli Utenti interessati, CERSIST potrà eventualmente decidere di riattivare l'iter di certificazione soltanto qualora l'Organizzazione riesca a provare di avere nel frattempo adottato tutti gli opportuni provvedimenti, atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano originato la revoca. CERSIST si riserva la facoltà di accettare o meno la domanda ripresentata.

11.2.4 La revoca e il recesso contrattuale di cui all'art. 9 non danno diritto ad alcun rimborso all'Organizzazione, bensì comportano a carico di questa il pagamento di tutte le eventuali somme che CERSIST sosterrà per verificare che l'Organizzazione abbia ottemperato al rispetto di quanto sopra.
I provvedimenti di sospensione e revoca sono comunicati a mezzo lettera raccomandata R.R. o via pec.

ARTICOLO 12 - CONDIZIONI ESSENZIALI

12.1 L'Organizzazione, con l'accettazione della offerta-contratto **MGC041**, una volta che abbia superato positivamente l'audit di certificazione e sia stato deciso il rilascio del Certificato con l'atto di delibera, garantisce e si impegna nei confronti di CERSIST, durante il periodo di validità della certificazione, a rispettare tutti i requisiti necessari per il rilascio e il mantenimento del certificato di approvazione, incluse tutte le norme, regole, codici, normative o simili emesse dalle Autorità competenti, che interessino la certificazione in suo possesso.

12.2 - Nel caso in cui vengano apportate variazioni sostanziali che riguardino la generalità dei clienti, relative al regolamento dello schema di certificazione, CERSIST riporterà sul proprio sito web www.cersist.it le avvenute variazioni ed i termini di applicabilità delle stesse e provvederà a darne comunicazione alle organizzazioni certificate. CERSIST valuterà eventuali osservazioni fatte dalle parti interessate.

12.2.1 L'Organizzazione, presa visione delle variazioni, dovrà adeguarsi alle stesse; qualora essa non intenda ottemperarvi, potrà recedere dal contratto, salvo il caso in cui le variazioni apportate da CERSIST siano imposte dalle norme di riferimento e dall'ente di accreditamento a cui la stessa, e di conseguenza le organizzazioni certificate, sono assoggettate. Il recesso dovrà avvenire con l'inoltro, da parte dell'Organizzazione, di una comunicazione scritta della sua decisione a CERSIST a mezzo raccomandata A/R o via pec, entro e non oltre 30 giorni; trascorso tale termine, le nuove modifiche si intendono accettate.

ARTICOLO 13 - RESPONSABILITA' CIVILE

13.1 Fatta eccezione per i casi in cui sia evidente e dimostrabile un comportamento negligente da parte di CERSIST dei propri dipendenti e/o collaboratori, essa non è responsabile di nessuna perdita o danno subiti da chiunque e dovuti ad un atto di omissione e/o errore qualsiasi, in qualche modo causati durante lo svolgimento dell'Audit di certificazione o nello svolgimento di altri servizi.

13.2 In caso di comprovata negligenza, qualsiasi perdita o danno per i quali CERSIST risulti responsabile sarà limitato ad un ammontare non eccedente le tariffe di CERSIST relative al servizio per cui risulta negligente.
13.3 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione non costituiscono, da parte di CERSIST, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione certificata degli obblighi di Legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. L'Organizzazione è l'unica responsabile, sia verso sé stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e dei prodotti/servizi erogati alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

ARTICOLO 14 - INDENNIZZI

L' Organizzazione sarà tenuta a corrispondere a CERSIST indennizzo totale per tutti i reclami, azioni e danni, derivanti da:
a) cattivo utilizzo e/o abuso da parte dell'Organizzazione del certificato rilasciato da CERSIST**;**
b) ogni inadempienza del contratto;
c) lesione dell'immagine di CERSIST**;**
d) uso mendace e/o ingannevole della certificazione nei confronti di terzi.
e) uso improprio del logotipo di certificazione.

ARTICOLO 15 - CAUSE DI FORZA MAGGIORE

CERSIST non sarà responsabile degli obblighi previsti dal contratto, qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di circostanze ragionevolmente imprevedibili ed indipendenti dalla sua volontà.

ARTICOLO 16 - RISERVATEZZA

16.1 L'Organizzazione e CERSIST considereranno strettamente confidenziali tutti i documenti e/o informazioni in proprio possesso, o in possesso dei propri impiegati, collaboratori o altri. Tutti i collaboratori di CERSIST, interni o esterni, sono tenuti al rispetto dell'impegno di riservatezza preso nei confronti del CERSIST, oltre che al rispetto della normativa specifica in vigore.
16.2 L'Organizzazione si impegna a fornire informazioni a terzi solo previa autorizzazione scritta da parte di CERSIST, salvo il caso in cui tali informazioni siano richieste da organi di legge, quali Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza e/o Magistratura.
Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei Vs. dati personali, si rinvia al disciplinare tecnico relativo alle misure minime di sicurezza in materia di trattamento dei dati, che è reso disponibile alle organizzazioni che presentino richiesta scritta.

ARTICOLO 17 - RICORSI, RECLAMI/SEGNALAZIONI E RISERVE

L'Organizzazione da certificare o altra parte interessata, relativamente a qualsiasi evento connesso alla procedura di certificazione che essa ritenga lesivo dei suoi interessi, potrà presentare reclamo e/o ricorso a CERSIST, in forma scritta, motivandone le ragioni.
17.1 Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da CERSIST nell'ambito delle attività di audit.
Una Organizzazione o altra parte interessata, può presentare ricorso verso la decisione adottata da CERSIST. A titolo puramente indicativo e non esaustivo, possono essere motivo di ricorso:

- decisione assunte da Cersist riguardo una organizzazione in corso di certificazione;
- provvedimenti a carico dell'organizzazione come sospensione, revoca e/o ritiro del un Certificato di conformità.

Il richiedente può presentare ricorso per iscritto contro le decisioni assunte da CERSIST entro trenta (30) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, esponendo e motivando le ragioni del proprio dissenso.
Il ricorso dovrà essere inviato con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o pec a CERSIST S.r.l. all'attenzione della Direzione. Tale documento dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante dell'Organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso.
La Direzione comunica al ricorrente le presa in carico del ricorso e dopo aver effettuato un primo riesame, nominerà una o più persone competenti per la gestione del ricorso. Le persone incaricate dovranno essere differenti da quelle coinvolte nell'iter originale che ha innescato il ricorso stesso. I responsabili incaricati valuteranno il ricorso presentato e qualora fosse necessario potranno convocare l'Organizzazione interessata e/o gli Auditor che hanno operato per condurre un supplemento d'indagine. Una volta conclusa la fase di valutazione, prenderanno la propria decisione (considerando anche i risultati di ricorsi similari), dandone comunicazione per iscritto alla Direzione.

La Direzione di CERSIST comunicherà al Ricorrente, entro 60 giorni dalla presentazione del ricorso, le decisioni assunte, descrivendo le relative motivazioni.
La ricezione del ricorso non interromperà e/o sospenderà la validità delle decisioni precedentemente adottate da CERSIST e quest'ultimo garantisce che la presentazione di ricorsi, non daranno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi lo ha presentato.
Le spese inerenti a successivi accertamenti che si rendono necessari sono a carico del ricorrente, salvo il caso d'accoglimento del ricorso.

17.2
Il reclamo è la manifestazione d'insoddisfazione dell'Organizzazione o altra parte interessata in relazione all'operato di CERSIST o delle Organizzazioni certificate da CERSIST.
La segnalazione si distingue dal reclamo perché non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti delle organizzazioni certificate, ma ha lo scopo di evidenziare comportamenti che si discostano dalla normativa di riferimento.
L'organizzazione o altra parte interessata potrà presentare un reclamo scritto in qualsiasi momento.
CERSIST prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dal mercato che riguardano le Organizzazioni clienti alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail sito web di Cersist)
- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo/segnalazione;
- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante/autore della segnalazione;

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'Organizzazione o da altra parte interessata, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.
Il format per la segnalazione di reclami è presente anche sul sito web.
I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di essi verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa
Direzione in collaborazione con l'Area Tecnica svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio delle funzioni interessate, analizza la documentazione ricevuta allo scopo di verificare la fondatezza e la pertinenza, di individuare le cause ed avviare le appropriate azioni conseguenti.
Qualora la situazione specifica lo richieda CERSIST si riserva il diritto di eseguire un audit straordinario per verificare lo stato del sistema di gestione dell'Organizzazione oggetto del reclamo/segnalazione. L'esecuzione dei suddetti audit non programmati è regolamentata dal precedente par. 5.2.1.
La Direzione comunica per iscritto poi all'interessato circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati e le relative motivazioni.
Le informazioni circa il contenuto del reclamo/segnalazione e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.
I Clienti delle Organizzazioni certificate da CERSIST possono inoltrare a CERSIST reclami a carico delle Organizzazioni stesse**.** Il format per la segnalazione di reclami è presente anche sul sito web. In questo caso **CERSIST** provvederà ad informare l'Organizzazione interessata che è stato avviato un controllo nei suoi confronti specificandone l'oggetto e che l'esito dello stesso gli sarà inoltrato in forma scritta.
Nel caso in cui il reclamo risulti fondato, l'Organizzazione deve comunicare a **CERSIST** la proposta di azione correttiva che intende adottare e la data di scadenza per l'implementazione della stessa.
CERSIST verifica l'attuazione e la chiusura dell'azione correttiva da parte dell'Organizzazione tramite i riscontri documentali o, quando non fosse possibile, affidando la verifica ad un valutatore. L'eventuale visita non programmata viene gestita come previsto per gli audit programmati ma con la possibilità di un breve preavviso. In ogni caso il gruppo di audit riceve la documentazione necessaria per una valutazione corretta.

17.3 L'organizzazione potrà, a conclusione di un Audit, esprimere riserve in merito ai rilievi emersi durante l'Audit. La riserva dovrà essere inserita in un apposito campo del rapporto di audit. La stessa sarà gestita dai Responsabili, prima di presentare la pratica per la delibera/conferma e le relative decisioni saranno comunicate all'organizzazione cliente per iscritto.

ARTICOLO 18 - CONTROVERSIE E GIURISDIZIONE

Per tutte le controversie relative all'interpretazione e/o esecuzione del contratto non risolte con le attività descritte nei casi precedenti, le parti eleggono come foro competente esclusivamente il Tribunale di Sassari, rinunciando espressamente al proprio foro e rifacendosi a quanto disciplinato dal codice civile.

Data_____

Timbro e firma del legale rappresentante per accettazione del presente regolamento.

_____

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile,

L'organizzazione _____ dichiara di aver attentamente letto e di approvare le condizioni riportate nel MGC040 "Offerta contratto" e nel presente Regolamento per la certificazione dei Sistemi di gestione del CERSIST comprensivo di tutti gli articoli contenuti ed in particolare gli artt. 5, 6, 7, 9, 11,17 e 18.

Data_____

Timbro e firma del legale rappresentante

_____