



|   |   |
|---|---|
| <i>Titolo</i>                                 | <b>REGOLAMENTO IMQ PER LA<br/>CERTIFICAZIONE DI SISTEMI<br/>DI GESTIONE</b> |
| <i>Riferimento</i>                            | Reg. Management Systems   |
| <i>Revisione e data<br/>entrata in vigore</i> | Rev. 0 del 29/06/2023   |
| <i>Approvato da</i>                           | IMQ S.p.A. – B.U. Management Systems  |

## Indice

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| <b>ART. 1.</b> | <b>PREMESSA.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>ART. 2.</b> | <b>OGGETTO DEL REGOLAMENTO .....</b>   | <b>4</b>  |
| 2.1.           | VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ .....   | 4         |
| 2.2.           | PRESCRIZIONI PARTICOLARI.....  | 4         |
| <b>ART. 3.</b> | <b>CONDIZIONI GENERALI.....</b>  | <b>5</b>  |
| 3.1.           | OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....   | 5         |
| 3.2.           | AUDITOR .....  | 5         |
| 3.3.           | RISERVATEZZA .....   | 5         |
| 3.4.           | IMPARZIALITÀ.....  | 5         |
| 3.5.           | CODICE ETICO IMQ E DECRETO LEGISLATIVO 8 GIUGNO 2001 N. 231 .....                            | 6         |
| 3.6.           | ACCREDITAMENTI E ABILITAZIONI DI IMQ .....   | 6         |
| 3.6.1.         | <i>Obblighi in relazione all'accreditamento .....</i>  | <i>6</i>  |
| 3.6.2.         | <i>Sospensione, rinuncia o revoca dell'accreditamento e/o dell'abilitazione di IMQ .....</i> | <i>7</i>  |
| <b>ART. 4.</b> | <b>ITER DI CERTIFICAZIONE.....</b>   | <b>7</b>  |
| 4.1.           | ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA IMQ, DOMANDA DI CERTIFICAZIONE E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO.....    | 7         |
| 4.2.           | ISTRUZIONE DELLA DOMANDA.....  | 8         |
| 4.2.1.         | <i>Accettazione della domanda .....</i>  | <i>8</i>  |
| 4.2.2.         | <i>Riconoscimento della certificazione rilasciata da altri Organismi .....</i>               | <i>8</i>  |
| 4.3.           | PIANIFICAZIONE ED ESECUZIONE DEGLI AUDIT DI CERTIFICAZIONE .....                             | 8         |
| 4.3.1.         | <i>Assegnazione al Team di audit e facoltà di ricusazione .....</i>                          | <i>8</i>  |
| 4.3.2.         | <i>Pianificazione .....</i>  | <i>8</i>  |
| 4.3.3.         | <i>Svolgimento dell'attività di audit .....</i>  | <i>9</i>  |
| 4.3.4.         | <i>Conduzione dell'audit di certificazione (audit iniziale) .....</i>                        | <i>9</i>  |
| 4.3.5.         | <i>Chiusura dell'attività di verifica e stesura del Rapporto di audit .....</i>              | <i>11</i> |
| 4.3.6.         | <i>Classificazione dei Rilievi .....</i>   | <i>11</i> |
| 4.3.7.         | <i>Azioni Correttive .....</i>   | <i>12</i> |
| 4.4.           | RILASCIO E VALIDITÀ DEL CERTIFICATO.....   | 13        |
| 4.4.1.         | <i>Decisione sul rilascio della Certificazione.....</i>                                      | <i>13</i> |
| 4.4.2.         | <i>Contenuto del certificato.....</i>  | <i>13</i> |
| 4.4.3.         | <i>Mancato rilascio della certificazione .....</i>   | <i>13</i> |
| 4.4.4.         | <i>Periodo di validità del certificato .....</i>   | <i>13</i> |
| 4.4.5.         | <i>Iscrizione nei data-base delle Organizzazioni certificate .....</i>                       | <i>14</i> |
| <b>ART. 5.</b> | <b>ADEMPIMENTI A CARICO DELL'ORGANIZZAZIONE .....</b>  | <b>14</b> |
| 5.1.           | OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE .....   | 14        |
| 5.2.           | SICUREZZA SUL LAVORO – OBBLIGO DI INFORMATIVA .....  | 15        |
| <b>ART. 6.</b> | <b>CONTROLLO DELL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA.....</b>  | <b>15</b> |
| 6.1.           | AUDIT DI SORVEGLIANZA.....   | 15        |
| 6.2.           | AUDIT DI RINNOVO.....  | 16        |
| 6.3.           | AUDIT SPECIALI.....  | 17        |
| 6.3.1.         | <i>Audit supplementari.....</i>  | <i>17</i> |
| 6.3.2.         | <i>Audit con breve preavviso o senza preavviso .....</i>                                     | <i>17</i> |
| 6.3.3.         | <i>Audit di estensione della certificazione.....</i>   | <i>17</i> |
| 6.4.           | ANNULLAMENTO/POSTICIPO DELL'AUDIT .....  | 17        |
| 6.5.           | MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VERIFICA ORDINARIE E STRAORDINARIE .....            | 17        |

|                 |   |           |
|-----------------|---|-----------|
| <b>ART. 7.</b>  | <b>UTILIZZO DELLE CERTIFICAZIONI E DEI MARCHI.....</b>                          | <b>18</b> |
| 7.1.            | CONCESSIONE D'USO DEI MARCHI .....  | 18        |
| 7.2.            | TRASFERIBILITÀ DELLA CERTIFICAZIONE - MODIFICHE NELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO..... | 18        |
| <b>ART. 8.</b>  | <b>SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....</b>                 | <b>19</b> |
| 8.1.            | SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....  | 19        |
| 8.1.1.          | <i>Motivazioni del provvedimento di sospensione .....</i>                       | <i>19</i> |
| 8.1.2.          | <i>Comunicazione del provvedimento di sospensione.....</i>                      | <i>19</i> |
| 8.1.3.          | <i>Conseguenze della sospensione.....</i>                                       | <i>19</i> |
| 8.1.4.          | <i>Ripristino della certificazione .....</i>                                    | <i>19</i> |
| 8.1.5.          | <i>Durata del periodo di sospensione .....</i>                                  | <i>20</i> |
| 8.2.            | REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....   | 20        |
| 8.2.1.          | <i>Motivazioni del provvedimento di revoca.....</i>                             | <i>20</i> |
| 8.2.2.          | <i>Comunicazione del provvedimento di revoca .....</i>                          | <i>20</i> |
| 8.2.3.          | <i>Conseguenze della revoca .....</i>   | <i>20</i> |
| 8.3.            | RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....  | 21        |
| 8.3.1.          | <i>Motivazioni della rinuncia .....</i>   | <i>21</i> |
| 8.3.2.          | <i>Comunicazione della rinuncia .....</i>                                       | <i>21</i> |
| 8.3.3.          | <i>Conseguenze della rinuncia .....</i>   | <i>21</i> |
| <b>ART. 9.</b>  | <b>VARIAZIONI LEGISLATIVE, NORMATIVE, REGOLAMENTARI.....</b>                    | <b>22</b> |
| 9.1.            | MODIFICHE ALLE NORME DI RIFERIMENTO .....                                       | 22        |
| 9.2.            | MODIFICHE AL REGOLAMENTO E/O ALLE PRESCRIZIONI GENERALI E PARTICOLARI .....     | 22        |
| 9.3.            | VALUTAZIONI SUPPLEMENTARE A SEGUITO DI MODIFICHE .....                          | 22        |
| <b>ART. 10.</b> | <b>CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>  | <b>22</b> |
| 10.1.           | IMPORTI PER IL RILASCIO E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....            | 22        |
| 10.2.           | VARIAZIONE DEL TARIFFARIO IMQ .....   | 23        |
| <b>ART. 11.</b> | <b>LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ.....</b>                        | <b>23</b> |
| 11.1.           | RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE - MANLEVA .....                              | 23        |
| 11.2.           | INADEMPIMENTO IMQ – LIMITI ALLA RESPONSABILITÀ .....                            | 23        |
| 11.3.           | CLAUSOLA DI DECADENZA .....   | 24        |
| 11.4.           | ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DI IMQ .....                                       | 24        |
| 11.5.           | FORZA MAGGIORE .....  | 24        |
| <b>ART. 12.</b> | <b>DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO.....</b>                           | <b>25</b> |
| 12.1.           | ENTRATA IN VIGORE DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE .....                         | 25        |
| 12.2.           | DURATA DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE.....                                     | 25        |
| 12.3.           | FACOLTÀ DI RECESSO .....  | 25        |
| 12.4.           | RINNOVO DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE .....                                   | 26        |
| <b>ART. 13.</b> | <b>PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....</b>                                      | <b>27</b> |
| <b>ART. 14.</b> | <b>RECLAMI E RICORSI .....</b>  | <b>28</b> |
| 14.1.           | RECLAMI .....   | 28        |
| 14.2.           | RICORSI .....   | 28        |
| <b>ART. 15.</b> | <b>LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE .....</b>                                | <b>28</b> |
| 15.1.           | LEGGE APPLICABILE .....   | 28        |
| 15.2.           | FORO COMPETENTE .....   | 29        |



## Art. 1. PREMESSA

Il presente documento si intende applicabile salvo che le parti concordino espressamente delle deroghe.

Ogni modifica o deroga sarà valida solo se previamente concordata per iscritto tra le Parti. Nel caso in cui uno o più degli articoli previsti risultassero per qualsiasi motivo nulli o inefficaci, la nullità o l'inefficacia non si estenderà alle altre prescrizioni del presente Regolamento.

Le eventuali modifiche o deroghe espressamente concordate non potranno in alcun modo riguardare le procedure di valutazione della conformità secondo le quali IMQ, in qualità di Organismo di Certificazione e Ispezione, è tenuta ad operare.

*Nota: a seguito di nuova denominazione del Sistema di Certificazione, la Rev. 0 del presente regolamento sostituisce la Rev. 2 del 29/05/2020 del Reg. CSQ "Regolamento IMQ per la Certificazione di Sistemi di Gestione – Sistema CSQ".*

## Art. 2. OGGETTO DEL REGOLAMENTO

### 2.1. Valutazione della conformità

Il presente Regolamento, approvato da IMQ S.p.A. (qui di seguito "IMQ"), stabilisce le prescrizioni generali per fornitura, da parte di IMQ, per la certificazione dei Sistemi di Gestione delle Organizzazioni Clienti (di seguito "le Organizzazioni" o "l'Organizzazione").

Lo scopo della certificazione è di assicurare, con un adeguato livello di fiducia, che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione sia conforme ai requisiti indicati dalla norma di riferimento (ad es. ISO 9001, ISO 14001, ecc., qui di seguito la "norma" o le "norme"). Detto scopo viene conseguito, secondo le prescrizioni della norma ISO/IEC 17021-1 (nel seguito anche "ISO/IEC 17021") e delle ulteriori disposizioni applicabili all'attività di certificazione di Sistemi di Gestione, mediante un'attività di verifica svolta in modo indipendente, che comprende in particolare un audit iniziale e successive verifiche di sorveglianza e di rinnovo, condotte presso l'Organizzazione secondo il metodo del campionamento e con le modalità descritte negli articoli successivi.

**IMQ non garantisce e non può garantire in alcun modo l'esito positivo dell'attività di verifica e, di conseguenza, l'emissione del relativo certificato.**

### 2.2. Prescrizioni particolari

L'elenco degli schemi di certificazione IMQ e le eventuali disposizioni specifiche ad essi applicabili sono riportati nelle "Prescrizioni Particolari" allegate al presente documento, che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

## **Art. 3. CONDIZIONI GENERALI**

### **3.1. Ottenimento della certificazione**

La certificazione, e il suo mantenimento ove applicabile, sono subordinati:

- alla disponibilità dell'Organizzazione a sottoporsi alle valutazioni ordinarie e supplementari, documentali e presso le sedi dell'Organizzazione stessa e/o altre sedi coinvolte (per esempio le sedi dei subappaltatori e fornitori critici dell'Organizzazione), nelle tempistiche previste ed indicate da IMQ;
- all'esito positivo delle suddette attività di valutazione di conformità, eseguite da IMQ;
- al pagamento degli importi dovuti, a qualunque titolo, a IMQ (es. per le attività di rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione, per la variazione/riemissione dei certificati, ecc.).

### **3.2. Auditor**

Le attività di verifica sono svolte da uno o più auditor, qualificati secondo specifiche procedure, in conformità alle disposizioni di accreditamento applicabili.

Il Team addetto alla conduzione della singola attività (di seguito anche "Team di audit" o "Gruppo di audit") può essere composto da personale dipendente o da collaboratori esterni; un auditor appartenente al Team di audit viene nominato Responsabile del Gruppo stesso (o "Team Leader").

Nel Team di audit può inoltre essere prevista la presenza di esperti tecnici, che forniscono conoscenze o competenze relative allo specifico schema/settore.

### **3.3. Riservatezza**

Tutti gli atti relativi all'attività di valutazione (documentazione, registrazioni, comunicazioni, rapporti di verifica, ecc.) sono considerati riservati, salvo quanto previsto nell'ambito di accordi di mutuo riconoscimento cui IMQ aderisce e, in generale, da disposizioni legislative e/o dalle disposizioni degli Enti di accreditamento e delle Autorità competenti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alle attività in oggetto sono riservati al personale di IMQ coinvolto nell'iter di valutazione della conformità e agli enti di accreditamento. Nel caso in cui talune informazioni debbano essere comunicate o divulgate in virtù di disposizioni legislative, IMQ ne darà avviso all'Organizzazione.

I documenti di proprietà dell'Organizzazione acquisiti da IMQ correlati all'oggetto del presente Regolamento sono mantenuti da IMQ per tutto il periodo di validità del contratto e per almeno 10 anni, salvo specifiche disposizioni più stringenti applicabili allo specifico ambito di valutazione.

### **3.4. Imparzialità**

IMQ, nel suo ruolo di Organismo di Certificazione e Ispezione, è tenuto a garantire la propria imparzialità nel corso di tutte le attività di valutazione della conformità e dispone di un processo di analisi, valutazione e gestione dei rischi all'imparzialità.

Nell'effettuazione delle attività previste dal presente Regolamento e, in particolare, in occasione degli audit presso l'Organizzazione, IMQ non fornisce in alcun modo servizi di consulenza sui Sistemi di Gestione.

### 3.5. Codice etico IMQ e Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231

IMQ ha adottato un Codice Etico ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 in materia di responsabilità delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, che è disponibile nel sito internet [www.imq.it/it/chi\\_siamo/codice\\_etico](http://www.imq.it/it/chi_siamo/codice_etico). Pertanto l'Organizzazione, nel condurre affari con IMQ, è tenuta a prenderne visione ed avere comportamenti improntati ai più alti standard etici.

Con la firma del contratto di certificazione, l'Organizzazione dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del Codice Etico IMQ.

L'Organizzazione dichiara altresì di conoscere le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/01, di impegnarsi al rispetto del Codice Etico IMQ e ad adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali secondo modalità idonee ad evitare il verificarsi di comportamenti rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01.

In particolare, l'inosservanza da parte dell'Organizzazione di una qualsiasi delle previsioni del Codice Etico comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al Contratto di certificazione e legittimerà IMQ a risolvere lo stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 Codice Civile. A tal fine IMQ dovrà comunicare all'Organizzazione, a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge, l'intenzione motivata di avvalersi della clausola risolutiva.

Inoltre, la realizzazione da parte dell'Organizzazione di comportamenti che determinino l'avvio di un procedimento giudiziario diretto all'accertamento della loro rilevanza ai sensi del D. Lgs. 231/01, del quale in qualunque modo IMQ sia venuta a conoscenza, legittimerà quest'ultima a recedere dal Contratto di certificazione per giusta causa.

### 3.6. Accreditalenti e abilitazioni di IMQ

#### 3.6.1. Obblighi in relazione all'accreditamento

Nell'attività di certificazione di Sistemi di Gestione, IMQ opera generalmente sotto accreditamento ed è quindi tenuta ad applicare le prescrizioni dettate dagli Enti di accreditamento (v. Prescrizioni Particolari).

In particolare, nell'ambito degli schemi e dei settori in cui l'accreditamento è rilasciato da ACCREDIA (Ente Italiano di Accreditalenti), ai sensi della norma internazionale ISO/IEC 17021, IMQ deve operare in conformità a tale norma ed alle disposizioni specifiche emesse da ACCREDIA, applicando i relativi documenti di riferimento, che qui s'intendono espressamente richiamati.

IMQ è altresì tenuta a comunicare all'Ente di accreditamento lo stato di validità dei certificati emessi (es. certificazioni rilasciate e revocate), nonché le informazioni di cui al par. 5.1 lett. j), k), l) e m).

Gli Enti di accreditamento hanno inoltre la facoltà di eseguire verifiche presso le sedi di IMQ e/o presso le Organizzazioni, al fine di verificare l'operato di IMQ nell'ambito degli schemi di certificazione accreditati.

*Nota: Informazioni aggiornate sullo stato di accreditamento di IMQ nei vari schemi/settori sono disponibili sui siti web [www.imq.it](http://www.imq.it) e, per gli accreditamenti rilasciati da ACCREDIA, [www.accredia.it](http://www.accredia.it); possono essere inoltre richieste via mail al seguente indirizzo: [certificazione.csq@imq.it](mailto:certificazione.csq@imq.it)*

*Si veda inoltre quanto riportato nelle Prescrizioni Particolari, per accreditamenti o riconoscimenti rilasciati da altri Enti.*

### **3.6.2. Sospensione, rinuncia o revoca dell'accreditamento e/o dell'abilitazione di IMQ**

Nel caso in cui ad IMQ fosse sospeso, limitato o revocato l'accreditamento e/o l'abilitazione necessaria ad operare, o in caso di rinuncia, IMQ provvederà ad informarne l'Organizzazione, nonché a supportarla nell'eventuale passaggio ad altro Organismo.

Salvi i casi di dolo e colpa grave, IMQ non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'Organizzazione dalla sospensione, rinuncia, limitazione dell'estensione o revoca dell'accreditamento e/o abilitazione; nei suddetti casi, l'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi, in deroga a quanto stabilito nel par. 12.3 che segue.

## **Art. 4. ITER DI CERTIFICAZIONE**

### **4.1. Accettazione dell'offerta IMQ, domanda di certificazione e conclusione del contratto**

A seguito della ricezione del Preventivo (v. par. 10.1 che segue), formulato da IMQ sulla base delle informazioni fornite e confermate dall'Organizzazione, quest'ultima deve inviare a IMQ:

- Copia del **Preventivo**, sottoscritta per accettazione;
- il modulo **Domanda di Certificazione** compilato e riportante in particolare le seguenti informazioni:
  - denominazione dell'Organizzazione;
  - denominazione e localizzazione della/e unità operativa/e per la/e quale/i s'intende ottenere la certificazione;
  - descrizione del tipo di attività/processi svolta da detta/e unità operativa/e;
  - norma a fronte della quale si intende ottenere la certificazione;
  - nome della persona da contattare presso l'Organizzazione;
  - numero di addetti.

In allegato alla Domanda di Certificazione deve inoltre essere fornita la seguente documentazione:

- un certificato dal quale risulti l'iscrizione dell'Organizzazione ad una Camera di Commercio, o documento equivalente;
- eventuale documentazione ulteriore richiesta per specifici schemi.

La copia del Preventivo, la cui accettazione comporta l'accettazione integrale del presente Regolamento e delle relative Prescrizioni Particolari, e la Domanda di Certificazione devono essere sottoscritte dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione, ovvero da persona munita di idonea procura.

Il **contratto di certificazione** s'intende perfezionato al momento della conferma, da parte di IMQ, dell'accettazione della domanda di certificazione.



## 4.2. Istruzione della domanda

### 4.2.1. Accettazione della domanda

Al ricevimento della Domanda di Certificazione, IMQ provvede a:

- esaminare in via preliminare il modulo di domanda e la documentazione presentata dall'Organizzazione;
- richiedere altra documentazione, oltre a quella indicata in precedenza, qualora ciò sia ritenuto necessario ai fini dell'accettazione della domanda;
- confermare per iscritto l'accettazione della domanda, dopo aver verificato la completezza della documentazione ricevuta;
- contattare l'Organizzazione per la pianificazione delle attività di audit.

### 4.2.2. Riconoscimento della certificazione rilasciata da altri Organismi

La presentazione di certificati in corso di validità rilasciati da altri Organismi, unitamente alla relativa documentazione di audit, può consentire di omettere l'effettuazione di alcune delle attività previste nell'iter certificativo, in virtù di procedure ed accordi di mutuo riconoscimento; in particolare, il trasferimento delle certificazioni rilasciate da altri Organismi è subordinato alle condizioni previste nei documenti di accreditamento applicabili (es. documento IAF MD 2 "Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems").

## 4.3. Pianificazione ed esecuzione degli audit di certificazione

### 4.3.1. Assegnazione al Team di audit e facoltà di riconsuazione

Completata la fase istruttoria, IMQ assegna la pratica di certificazione ad un Gruppo di Audit (o "Team di audit"), composto da uno o più auditor, che garantisca una competenza adeguata all'attività da svolgere (v. par. 3.2 che precede).

L'Organizzazione ha il diritto di chiedere la sostituzione di un auditor o di un esperto; tale richiesta deve essere formulata per iscritto, entro cinque (5) giorni da quando l'Organizzazione riceve la relativa comunicazione e deve essere adeguatamente motivata.

IMQ si riserva la decisione di confermare o sostituire il soggetto in questione, in funzione della rilevanza delle motivazioni esposte dal richiedente.

### 4.3.2. Pianificazione

IMQ provvede a contattare l'Organizzazione con l'obiettivo di definire le date dell'audit; una volta confermate tali date, il Responsabile del Gruppo di Audit (o "Team Leader") trasmette all'Organizzazione il Piano di audit.

Qualora l'Organizzazione chieda lo spostamento di una visita nei dieci (10) giorni lavorativi antecedenti la data pianificata, IMQ si riserva la facoltà di addebitare un importo per gli oneri derivanti, secondo le tariffe in vigore.



#### **4.3.3. Svolgimento dell'attività di audit**

L'attività di audit consiste in una valutazione della conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione ai requisiti normativi; tale verifica viene svolta secondo il metodo del campionamento ed è basata su interviste al personale, osservazione diretta di attività e processi, esame di luoghi, documenti e registrazioni.

All'inizio dell'audit, il Team di audit deve avere un incontro (Riunione Iniziale) con la Direzione dell'Organizzazione. Tale riunione è finalizzata alla presentazione dei partecipanti, alla conferma del campo di applicazione della certificazione e del piano di audit, alla definizione dei canali di comunicazione formale fra il gruppo di audit e l'Organizzazione, a confermare l'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul lavoro, procedure di emergenza e di sicurezza, nonché a fornire ogni altro chiarimento/indicazione utile alla conduzione dell'audit.

L'Organizzazione si impegna a fornire agli auditor tutti gli strumenti necessari per una corretta valutazione, assicurando in particolare che siano disponibili:

- i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è richiesta la certificazione;
- le registrazioni, inclusi i rapporti degli audit interni;
- l'elenco dei cantieri/attività esterne aggiornato (ove le attività comprese nello scopo di certificazione siano svolte dall'Organizzazione al di fuori della propria sede).

Durante la verifica, gli auditor devono essere assistiti da personale dell'Organizzazione. L'Organizzazione deve autorizzare il loro accesso in condizioni di sicurezza a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione, nonché consentire l'intervista del personale coinvolto nelle attività e, in generale, mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie per la conduzione dell'audit.

L'Organizzazione è inoltre consapevole del fatto che l'audit comprende l'osservazione diretta delle attività operative in corso (produzione, erogazione del servizio) e che l'impossibilità di verificare tali attività in fase di audit iniziale e, successivamente, nel corso del triennio certificativo può comportare - a seconda dei casi - il mancato rilascio della certificazione, o la sospensione, la revoca o la riduzione dello scopo indicato sul certificato.

#### **4.3.4. Conduzione dell'audit di certificazione (audit iniziale)**

L'audit di certificazione iniziale è suddiviso in due fasi, denominate FASE 1 e FASE 2 (o "Stage 1" e "Stage 2").

##### **a) Audit di Fase 1**

L'audit di Fase 1 viene svolto interamente presso l'Organizzazione, salvo diversi accordi con quest'ultima e, in ogni caso, in conformità alle disposizioni di accreditamento previste per lo specifico schema di certificazione. I principali obiettivi di tale verifica sono i seguenti:

- esaminare la documentazione del sistema di gestione dell'Organizzazione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi siti, processi, requisiti cogenti applicabili, controlli definiti dall'Organizzazione (in particolare per Organizzazioni pluri-sito);

- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione in merito ai requisiti normativi, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- valutare le condizioni specifiche del sito dell'Organizzazione;
- stabilire il grado di preparazione per la fase 2, identificando eventuali carenze che in quest'ultima sarebbero classificate come Non Conformità Maggiori (per la classificazione dei rilievi, si veda il punto 4.3.6 che segue) e che determinerebbero pertanto l'interruzione dell'iter di certificazione;
- acquisire una conoscenza del Sistema di Gestione e delle attività svolte presso il sito sufficiente per procedere alla pianificazione della Fase 2, concordando con l'Organizzazione tutti i dettagli della stessa e verificando l'adeguatezza delle risorse allocate per la relativa esecuzione.

Al termine dell'attività di Fase 1, il Responsabile del Gruppo di Verifica prepara il Rapporto di audit di Fase 1 e ne fornisce copia all'Organizzazione; tale Rapporto evidenzia le eventuali carenze che devono essere risolte prima dell'esecuzione della visita di Fase 2, ma non fornisce una classificazione dei rilievi, limitandosi ad identificare le situazioni che precludono il successivo proseguimento dell'iter di certificazione, vale a dire le aree di criticità che devono essere risolte prima di procedere all'audit di Fase 2.

Qualora nel corso delle attività di Fase 1 vengano acquisite informazioni relative all'Organizzazione (es. n. di addetti, siti, processi) differenti rispetto a quelle precedentemente fornite dall'Organizzazione stessa, l'impegno necessario per lo svolgimento della Fase 2 precedentemente determinato potrà subire variazioni.

## **b) Audit di Fase 2**

Lo scopo della fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del Sistema di Gestione. La Fase 2 deve aver luogo presso il(i) sito(i) dell'Organizzazione e deve almeno comprendere almeno i seguenti elementi:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di Sistema di Gestione applicabile, o di altri documenti normativi;
- il controllo e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi definiti;
- la capacità del Sistema di gestire il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- il controllo operativo dei processi svolti dall'Organizzazione;
- gli audit interni e il riesame della Direzione;
- la responsabilità della Direzione per le politiche dell'Organizzazione.

L'audit di Fase 2 viene eseguito dopo un adeguato intervallo di tempo dall'audit di Fase 1; la durata di tale intervallo viene stabilita sulla base delle disposizioni di accreditamento applicabili allo specifico schema di certificazione e in modo congruente con il superamento delle carenze eventualmente riscontrate in Fase 1, nonché in funzione delle caratteristiche dell'Organizzazione (in termini di dimensioni, complessità e criticità degli aspetti correlati ai processi svolti).

In casi particolari, legati alla ridotta complessità dei processi e al basso livello dimensionale dell'Organizzazione, l'audit di Fase 2 può essere effettuato consecutivamente all'audit di Fase 1; tale opzione è applicabile solo a fronte dell'esito positivo dell'audit di Fase 1 e ove consentita dalle disposizioni di accreditamento specifiche (v. Prescrizioni Particolari).

L'audit di Fase 2 deve essere condotto entro sei (6) mesi dalla chiusura dell'audit di Fase 1; trascorso tale termine, deve essere condotto un nuovo audit di Fase 1. I costi relativi a tale attività supplementare sono a carico dell'Organizzazione.

Nel caso in cui, per volontà dell'Organizzazione, l'audit si interrompa prima del completamento delle attività indicate nel Piano, l'Organizzazione è comunque tenuta al pagamento degli importi previsti per l'intera attività di audit prevista.

#### **4.3.5. Chiusura dell'attività di verifica e stesura del Rapporto di audit**

Al termine dell'audit di Fase 2, il Gruppo di Audit deve analizzare tutte le informazioni e le evidenze raccolte durante la Fase 1 e la Fase 2, al fine di riesaminare le risultanze dell'audit e definire le conclusioni.

Il Gruppo di Audit compila quindi un apposito Rapporto di audit (qui di seguito "Rapporto"), che evidenzia anche le eventuali situazioni di Non Conformità (o "rilievi"; v. punto 4.3.6 che segue).

Viene quindi organizzata una riunione di chiusura dell'audit, in presenza della Direzione e di eventuale ulteriore personale dell'Organizzazione, durante la quale il Responsabile del Team di Audit presenta le conclusioni dell'audit e l'Organizzazione ha l'opportunità di discutere i contenuti del Rapporto, chiarendo eventuali dubbi ed esprimendo eventuali riserve.

Il Rapporto di audit e/o le eventuali Non Conformità vengono quindi resi disponibili nella sezione "Rapporti di audit" del Portale Cliente del sistema informativo ICE (il "Portale Cliente"), cui l'Organizzazione accede tramite la login e password comunicate da IMQ; in alternativa, gli stessi documenti possono essere inviati a mezzo e-mail.

Il Cliente, entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento della mail con la quale viene avvisato della disponibilità dei predetti documenti, dovrà comunicare per iscritto a IMQ, all'indirizzo email [certificazione.csq@imq.it](mailto:certificazione.csq@imq.it) o utilizzando l'apposita funzione del Portale Cliente (ICE), le motivazioni per le quali non intende accettare i contenuti del Rapporto di audit e/o le eventuali Non Conformità; tali motivazioni verranno debitamente analizzate da IMQ che ne darà riscontro all'Organizzazione entro i successivi trenta (30) giorni.

Decorso il termine lavorativo di cinque (5) giorni senza che l'Organizzazione abbia comunicato ad IMQ, con le modalità indicate al paragrafo precedente, l'accettazione o la mancata accettazione del Rapporto di audit e delle eventuali Non Conformità, gli stessi si intenderanno tacitamente accettati.

Il Rapporto di audit e/o le eventuali Non Conformità si intendono tacitamente confermati da IMQ, qualora IMQ stessa non provveda ad inviare una comunicazione di rettifica entro trenta (30) giorni dalla data di chiusura dell'audit.

#### **4.3.6. Classificazione dei Rilievi**

I rilievi (o Non Conformità) rappresentano situazioni di mancato soddisfacimento/disallineamento rispetto ai requisiti normativi, che vengono formalizzate nella documentazione di audit.

Tali rilievi sono classificati come: Maggiori (M) o minori (m), secondo i seguenti criteri:

- **Non Conformità Maggiore (M)**: situazione che potrebbe compromettere in maniera sostanziale l'efficacia del Sistema di Gestione dell'Organizzazione, rendendo impossibile il raggiungimento degli obiettivi o il soddisfacimento dei requisiti; tale rilievo, che può essere formulato anche nel caso in cui sia riscontrato un numero elevato di Non Conformità classificabili come "minori", è ostativo al rilascio della certificazione;
- **Non Conformità minore (m)**: pur non essendo compromessa l'efficacia complessiva del Sistema di Gestione, sono presenti situazioni di difformità/parziale disallineamento rispetto ai requisiti normativi, che devono essere risolte per dichiarare la conformità alla norma.

Il Team di audit può altresì formulare "Raccomandazioni", al fine di evidenziare aspetti che non rappresentano il mancato soddisfacimento di requisiti normativi, ma possono essere considerati come generali opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

#### **4.3.7. Azioni Correttive**

L'Organizzazione deve impegnarsi ad eliminare le Non Conformità eventualmente rilevate nel corso dell'audit, tramite l'adozione ed attuazione di adeguate Correzioni (o Trattamenti) ed Azioni Correttive.

Le Correzioni ed Azioni Correttive definite dall'Organizzazione devono essere trasmesse a IMQ entro il termine indicato nel/i rapporto/i di Non Conformità, specificando tempi di attuazione e relative responsabilità; le Azioni Correttive proposte si intendono accettate qualora IMQ non provveda ad inviare all'Organizzazione, entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione delle stesse, specifica richiesta di integrazione o modifica.

La verifica dell'attuazione delle Correzioni ed Azioni Correttive volte a risolvere le Non Conformità Maggiori viene effettuata tramite audit supplementare, o sulla base di evidenze documentali; l'ottenimento/mantenimento della certificazione è comunque subordinato all'esito positivo di tale verifica.

Trascorsi sei (6) mesi dal termine dell'audit di Fase 2, ove non sia stato possibile ottenere adeguata evidenza di tale attuazione, deve essere condotto un altro audit di Fase 2 per poter proseguire l'iter di certificazione; i costi di tale attività supplementare sono a carico dell'Organizzazione.

La verifica dell'attuazione delle Correzioni ed Azioni Correttive relative a Non Conformità classificate come minori viene invece generalmente effettuata nel corso dell'audit successivo.

Nel caso in cui l'Organizzazione ometta di inviare a IMQ un adeguato piano di correzioni ed azioni correttive o, laddove richiesto, evidenze di attuazione di queste ultime, IMQ può adottare provvedimenti di sospensione della certificazione (v. par. 8.1 che segue).

Per le Raccomandazioni non è necessario trasmettere azioni correttive a IMQ; nel corso del successivo audit viene richiesto all'Organizzazione di fornire evidenza della presa in carico di tali segnalazioni, o di motivare l'eventuale decisione di non attuare alcuna azione.

#### 4.4. Rilascio e validità del certificato

##### 4.4.1. Decisione sul rilascio della Certificazione

Il Rapporto con i relativi allegati, l'eventuale documentazione ulteriore e, nel caso in cui siano rilevate Non Conformità, le relative Azioni Correttive vengono successivamente sottoposti ad ulteriore riesame indipendente, da parte di un Comitato di Delibera composto da personale qualificato, al fine di assumere una decisione sul rilascio della certificazione.

Sulla base delle risultanze contenute nella suddetta documentazione, nonché di ogni altra informazione pertinente, IMQ decide sul rilascio della certificazione.

##### 4.4.2. Contenuto del certificato

Quando la certificazione viene accordata, IMQ provvede ad inviare all'Organizzazione il relativo certificato, nel quale sono precisati: la norma di riferimento, la sede legale dell'Organizzazione ed il/i sito/i cui la certificazione si riferisce, le attività/processi (c.d. "scopo di certificazione"), il/i settore/i merceologico/i (o altra classificazione pertinente), la data di primo rilascio, la data di emissione corrente, la data di scadenza ed eventuali indicazioni ulteriori (ove richieste da disposizioni normative, di accreditamento ecc.).

L'invio del certificato è subordinato al pagamento, da parte dell'Organizzazione, degli importi dovuti a IMQ per le attività eseguite sino alla data di rilascio del certificato stesso.

##### 4.4.3. Mancato rilascio della certificazione

Quando la certificazione non viene accordata, IMQ comunica per iscritto all'Organizzazione tale decisione, indicando le relative motivazioni e richiedendo l'effettuazione di una visita supplementare volta alla verifica della risoluzione delle Non Conformità riscontrate e/o l'invio di documentazione che ne fornisca evidenza.

L'esito positivo delle suddette valutazioni supplementari, il cui costo è carico dell'Organizzazione, permette di procedere al rilascio della certificazione.

La mancata esecuzione di tale attività, così come il mancato invio e/o la mancata attuazione delle Azioni Correttive comportano il mancato rilascio della certificazione e la risoluzione del contratto con IMQ, con conseguente necessità di riavviare ex novo l'iter di certificazione.

##### 4.4.4. Periodo di validità del certificato

Il certificato ha durata **triennale**.

La sua validità è tuttavia subordinata, oltre che al perdurare del rapporto contrattuale con IMQ, all'esito positivo degli audit di sorveglianza ordinari/straordinari eseguiti sul Sistema di Gestione dell'Organizzazione, secondo le modalità indicate nell'Art. 6 che segue.

A seguito dell'esito positivo dell'audit di rinnovo e della relativa attività di delibera parte del preposto Comitato, il certificato viene riemesso. La mancata esecuzione di tale attività, così come il mancato invio e/o la mancata attuazione delle Azioni Correttive entro la data di scadenza del certificato, comportano la perdita di validità di quest'ultimo e la risoluzione del contratto con IMQ, con conseguente necessità di riavviare ex novo l'iter di certificazione.

#### **4.4.5. Iscrizione nei data-base delle Organizzazioni certificate**

In seguito all'emissione del certificato, l'Organizzazione viene iscritta nel registro delle Organizzazioni con Sistema di Gestione certificato, registro cui viene data adeguata diffusione.

Le informazioni relative alla certificazione dell'Organizzazione sono poi trasmesse alle Federazioni/Associazioni di cui IMQ fa parte, nonché - in relazione allo stato degli accreditamenti di IMQ - agli Enti di accreditamento.

IMQ è responsabile unicamente dei dati pubblicati sui propri data-base, non potendo garantire in alcun modo la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni contenute in registri e banche dati di terzi.

## **Art. 5. ADEMPIMENTI A CARICO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **5.1. Obblighi dell'Organizzazione**

L'Organizzazione certificata s'impegna a:

- a) mantenere la conformità ai requisiti previsti dalla norma di certificazione e ai requisiti cogenti applicabili al prodotto e/o servizio;
- b) sottoporsi alle verifiche ordinarie/straordinarie previste per il mantenimento/rinnovo della certificazione, nei termini indicati da IMQ. In particolare, l'Organizzazione si impegna a lasciar entrare gli auditor in ogni momento durante l'orario di lavoro e a consentire ai medesimi di verificare senza difficoltà le attività comprese nello scopo della certificazione;
- c) comunicare tempestivamente a IMQ eventuali modifiche della propria struttura che abbiano o possano avere rilevanza ai fini della conformità alla/e norma/di certificazione, o modificare il campo di applicazione del certificato (es. cambi di sede, di attività, mutamenti organizzativi, ecc.); in tali casi, IMQ può disporre l'effettuazione di una o più verifiche supplementari (il cui costo è a carico dell'Organizzazione certificata) e/o ridefinire i tempi di audit previsti per il mantenimento/rinnovo della certificazione, procedendo se necessario alla formulazione di un'offerta aggiornata;
- d) comunicare tempestivamente a IMQ eventuali variazioni del numero dei propri addetti; in tal caso IMQ potrà disporre a titolo oneroso l'effettuazione di una verifica supplementare, anticipare la visita successiva e/o modificare i tempi di audit previsti per il mantenimento/rinnovo della certificazione, procedendo se necessario alla formulazione di un'offerta aggiornata (v. par. 10.1);
- e) non fare alcuna dichiarazione o pubblicizzare la propria certificazione in maniera tale da poter essere considerata ingannevole o non autorizzata, o incoerente con il campo di applicazione della certificazione stessa, né utilizzare la propria certificazione in modo da portare discredito a IMQ;
- f) adempiere alle prescrizioni contenute nel Regolamento per l'Uso dei Marchi IMQ, ove applicabile;
- g) rettificare il proprio materiale pubblicitario nel caso in cui il campo di applicazione della certificazione sia stato modificato, ridotto o esteso;
- h) nell'ambito del Sistema di Gestione certificato, tenere una registrazione dei reclami e delle azioni correttive e, ove richiesto da IMQ, dare evidenza della relativa gestione;
- i) in relazione allo stato di accreditamento di IMQ, consentire l'accesso agli auditor dell'Ente di accreditamento, affinché eseguano le attività di verifica previste dalle disposizioni applicabili;



- j) comunicare immediatamente a IMQ tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc.;
- k) comunicare immediatamente a IMQ eventuali procedimenti giudiziari/amministrativi in corso inerenti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalle disposizioni legislative;
- l) comunicare immediatamente a IMQ eventuali incidenti con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di Enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche Autorità;
- m) tenere informato IMQ sugli sviluppi e sulla gestione delle situazioni indicate alle lettere da j) a l) che precedono.

In relazione all'adempimento degli obblighi previsti al presente paragrafo, IMQ potrà eseguire a titolo oneroso visite di controllo straordinarie, ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, in base alla gravità della situazione e/o all'impatto dell'evento verificatosi.

## 5.2. Sicurezza sul lavoro – Obbligo di informativa

L'Organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire al personale IMQ e agli eventuali accompagnatori un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui essi sono destinati ad operare.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione ed il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro, che incidono sull'attività lavorativa degli auditor incaricati da IMQ, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori sia di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

L'Organizzazione, in base agli eventuali rischi specifici esistenti, provvederà a fornire al personale IMQ e agli eventuali accompagnatori gli opportuni dispositivi di protezione individuale e metterà in atto ogni tutela al fine di consentire che lo svolgimento dell'attività avvenga in completa sicurezza.

# Art. 6. CONTROLLO DELL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

## 6.1. Audit di sorveglianza

IMQ effettua un controllo periodico sull'Organizzazione certificata per verificare il mantenimento della conformità del Sistema del Gestione ai requisiti della/e norma/e di riferimento.

Questo controllo avviene attraverso audit periodici, effettuati secondo i criteri e le modalità illustrate nel presente paragrafo e previste dalle disposizioni di accreditamento applicabili.

**Il primo audit di sorveglianza deve essere effettuato entro e non oltre dodici (12) mesi dalla data di rilascio della certificazione**, salvo i casi in cui IMQ, al fine di verificare la risoluzione delle Non Conformità rilevate, e previa comunicazione all'Organizzazione, ritenga opportuno un intervallo di tempo più ristretto.

**Gli audit di sorveglianza successivi al primo** vengono generalmente effettuati entro dodici (12) mesi dall'audit precedente; in ogni caso, essi **devono obbligatoriamente essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare)**.



Gli audit periodici consentono di verificare, nell'arco del ciclo di certificazione triennale, tutte le attività/processi certificati, fermo restando che alcune aree/aspetti considerati significativi/critici vengono verificati nel corso di ogni audit di sorveglianza.

*Nota: per alcuni schemi di certificazione possono essere definite regole di sorveglianza differenti, es. con riguardo all'intervallo temporale tra gli audit, al numero di audit previsti, ecc.; v. Prescrizioni Particolari.*

## 6.2. Audit di rinnovo

L'audit di rinnovo (o "ricertificazione") è orientato ad un riesame generale del Sistema di Gestione certificato; comprende la verifica di tutti i requisiti normativi e, in particolare, l'approfondimento dei seguenti elementi:

- a) l'efficacia del Sistema di Gestione nella sua globalità, alla luce di cambiamenti interni ed esterni, e la sua continua pertinenza e applicabilità allo scopo della certificazione;
- b) l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi dell'Organizzazione e dei risultati attesi;
- c) l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento.

**Entro la data di scadenza della certificazione, l'audit di rinnovo deve essere completato** e l'Organizzazione deve aver provveduto all'attuazione delle Azioni Correttive per la risoluzione delle Non Conformità maggiori eventualmente rilevate; il suddetto termine è applicabile anche nei casi in cui la certificazione sia sospesa (v. punto 8.1.5 che segue).

A seguito dell'esito positivo delle attività di rinnovo, il certificato viene rimesso (v. par. 4.4.4 che precede); i costi di ogni riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

**Qualora le attività di rinnovo della certificazione non vengano completate entro la data di scadenza del certificato, quest'ultimo perde la propria validità.**

La validità della certificazione può essere ripristinata, entro sei (6) mesi dalla data di scadenza del certificato, solo nei casi consentiti dalle disposizioni di accreditamento applicabili, e previa esecuzione di tutte le attività di audit previste dalle suddette prescrizioni. IMQ provvede a comunicazione all'Organizzazione la tipologia e la durata delle attività necessarie per il ripristino della certificazione; i costi relativi ad eventuali tempi di audit aggiuntivi sono a carico dell'Organizzazione.

A seguito del ripristino, il certificato viene rimesso, evidenziando - tramite indicazione di date aggiuntive - il periodo temporale in cui la validità della certificazione era venuta meno.

Decorso il termine massimo di dodici (12) mesi dalla scadenza del certificato, l'Organizzazione che intende riacquisire la certificazione deve avviare ex novo l'iter di certificazione ed eseguire un audit iniziale completo (Fase 1 e Fase 2).

### 6.3. Audit speciali

#### 6.3.1. Audit supplementari

Sulla base delle risultanze dei Rapporti di Verifica e delle Non Conformità rilevate, dei reclami ricevuti e, in generale, in tutti i casi in cui si accerti il mancato soddisfacimento, da parte dell'Organizzazione, dei requisiti previsti dalla normativa di riferimento, oltreché nelle ipotesi contemplate all'Art. 5, IMQ può disporre l'effettuazione di verifiche supplementari. Il costo di tali attività è a carico dell'Organizzazione certificata, secondo il **Tariffario IMQ** in vigore.

#### 6.3.2. Audit con breve preavviso o senza preavviso

IMQ può effettuare anche audit con breve preavviso - effettuati cioè entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di notifica – o senza preavviso, per indagare sui reclami ricevuti ovvero in seguito a modifiche dell'Organizzazione ovvero come azione conseguente nei confronti di un'Organizzazione cui è stata sospesa la certificazione.

In tali casi potrà risultare inapplicabile la facoltà di ricsuazione di cui al punto 4.3.1 che precede; IMQ si impegna a scegliere il Team di audit in modo tale da ridurre i potenziali rischi connessi all'impossibilità dell'Organizzazione di esercitare tale facoltà.

#### 6.3.3. Audit di estensione della certificazione

Se l'Organizzazione intende estendere il campo di applicazione della certificazione (ad es. ad ulteriori siti/unità operative, processi, ecc.) deve farne richiesta scritta a IMQ, che stabilisce quali attività di verifica ulteriori siano necessarie e provvede alla formulazione del relativo Preventivo.

A seguito dell'accettazione di tale Preventivo e dell'esito positivo delle attività di verifica e di delibera (v. par. 4.3, 4.4), il certificato viene riemesso.

I costi relativi alle attività di verifica aggiuntive e alla riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

### 6.4. Annullamento/posticipo dell'audit

Gli audit di certificazione, sorveglianza e di rinnovo sono preannunciati con un congruo preavviso; qualora l'Organizzazione chieda lo spostamento/annullamento di un audit nei dieci (10) giorni lavorativi antecedenti la data pianificata per la stessa, IMQ si riserva la facoltà di addebitare all'Organizzazione un importo per gli oneri derivanti, secondo le tariffe in vigore.

### 6.5. Modalità di esecuzione delle attività di verifica ordinarie e straordinarie

Relativamente alle modalità di esecuzione dell'audit, redazione del Rapporto, formulazione delle Non Conformità ed invio delle Azioni Correttive, si richiama quanto previsto nel par. 4.3 che precede; tuttavia, la suddivisione delle attività in Fase 1 e Fase 2 si applica alle visite di sorveglianza/rinnovo solo nel caso in cui vi siano modifiche significative nel Sistema di Gestione, nelle caratteristiche dell'Organizzazione o del sito in cui opera, nei requisiti applicabili, ecc.

## Art. 7. UTILIZZO DELLE CERTIFICAZIONI E DEI MARCHI

### 7.1. Concessione d'uso dei marchi

Con decorrenza dalla data di rilascio del certificato, l'Organizzazione può usare i marchi concessi da IMQ solo con riferimento al/i singolo/i schema/i certificativo/i per cui l'Organizzazione ha ottenuto la certificazione (qui di seguito «i marchi»). Tali marchi, che vengono inviati da IMQ all'Organizzazione a seguito del rilascio della certificazione, sono richiamati nelle Prescrizioni Particolari e possono essere utilizzati secondo le disposizioni del "Regolamento per l'uso dei marchi rilasciati da IMQ" e/o il "Regolamento per l'uso dei marchi "IMQ CERTIFIED" e dei marchi "IMQ ATTESTED" relativi alla certificazione di Sistemi di Gestione ed alle attestazioni rilasciate alle organizzazioni" applicabili, che si intendono qui espressamente richiamati.

Tali regolamenti sono disponibili nel sito web [www.imq.it](http://www.imq.it) (area "Regolamenti").

IMQ, in quanto aderente alla Federazione CISQ (Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali CISQ), consente altresì all'Organizzazione certificata di:

- essere inserita nell'elenco "CISQ" delle Organizzazioni certificate;
- fruire degli accordi di mutuo riconoscimento stipulati da CISQ con Enti esteri;
- utilizzare il marchio "CISQ" (v. "Regolamento per l'uso dei marchi rilasciati da IMQ" e/o il "Regolamento per l'uso dei marchi "IMQ Certified" e "IMQ Attested" relativo ai Sistemi di Gestione");
- ricevere il Certificato "IQNet" ed il relativo marchio nonché essere inserita nel data-base IQNet delle Organizzazioni certificate (v. "Regolamento per l'uso dei marchi rilasciati da IMQ" e/o il "Regolamento per l'uso dei marchi "IMQ CERTIFIED" e dei marchi "IMQ ATTESTED" relativi alla certificazione di Sistemi di Gestione ed alle attestazioni rilasciate alle organizzazioni" ).

### 7.2. Trasferibilità della Certificazione - Modifiche nell'assetto organizzativo

L'uso delle Certificazioni rilasciate da IMQ è strettamente riservato all'Organizzazione e non è trasferibile, salvo nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento, affitto di azienda o di un ramo d'azienda della società interessata.

In questi casi l'Organizzazione dovrà inviare una comunicazione a IMQ in modo tempestivo, comunque non oltre quindici (15) giorni dall'avvenuta iscrizione della relativa registrazione nel Registro delle Imprese, ove prevista; l'inosservanza di questo termine può dare luogo all'applicazione del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione.

Nei casi sopra descritti, l'Organizzazione dovrà inoltre trasmettere a IMQ richiesta scritta di mantenimento della certificazione in capo al soggetto risultante della vicenda modificativa dell'assetto organizzativo, corredata di copia del relativo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e di eventuali documenti ulteriori, qualora siano ritenuti necessari. IMQ provvederà quindi ad accertare, eventualmente anche attraverso una verifica supplementare, che il Sistema di Gestione non abbia subito modifiche, o comunque sia conforme ai requisiti della norma di riferimento.

Il trasferimento della certificazione è subordinato all'esito positivo delle valutazioni effettuate, nonché al saldo di tutti gli importi dovuti dall'Organizzazione cedente.

I costi dell'aggiornamento della certificazione e dell'eventuale verifica supplementare (documentale e/o presso l'Organizzazione) sono a carico del soggetto risultante dalla vicenda modificativa.

## **Art. 8.        SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

### **8.1. Sospensione della certificazione**

#### **8.1.1. Motivazioni del provvedimento di sospensione**

La certificazione può essere sospesa qualora IMQ abbia ragione di ritenere che il Sistema di Gestione non risponda più ai requisiti normativi, legislativi e/o regolamentari applicabili e, in particolare, nei seguenti casi:

- a) rilievo di Non Conformità critiche o in numero elevato, mancato invio e/o adozione di Azioni Correttive e, in generale, esito negativo degli audit;
- b) impossibilità di effettuare gli audit ordinari e/o straordinari secondo le scadenze temporali indicate da IMQ;
- c) inadempimento, da parte dell'Organizzazione, degli obblighi previsti ai paragrafi 5.1 e 5.2 che precedono;
- d) esistenza di procedimenti giudiziari o amministrativi, verbali di illecito, reclami, contenziosi ecc. inerenti all'oggetto della certificazione e/o aventi ad oggetto i requisiti cogenti del prodotto/servizio erogato dall'Organizzazione, o mancata comunicazione a IMQ dell'esistenza degli stessi;
- e) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al Sistema di Gestione oggetto di certificazione;
- f) su richiesta motivata dell'Organizzazione (non più di una volta nel triennio di certificazione).

#### **8.1.2. Comunicazione del provvedimento di sospensione**

Il provvedimento di sospensione della certificazione e l'eventuale provvedimento di ripristino vengono comunicati all'Organizzazione a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

#### **8.1.3. Conseguenze della sospensione**

Durante il periodo di sospensione:

- IMQ può sospendere l'attività di sorveglianza di cui all'Art. 6 che precede, salvo quanto previsto al par. 6.3.2;
- IMQ procede, ove necessario, a registrare sul data-base delle Organizzazioni certificate lo stato di sospensione;
- IMQ comunica, ove richiesto, il provvedimento di sospensione alle Autorità e/o Enti interessati;
- l'Organizzazione non può utilizzare il/i certificato/i ottenuto/i ed i marchi di cui all'Art. 7 che precede, salvo diverse indicazioni parte di IMQ, né qualificarsi come Organizzazione certificata;
- l'Organizzazione è comunque tenuta al pagamento degli importi per il mantenimento della certificazione.

#### **8.1.4. Ripristino della certificazione**

La sospensione può essere annullata soltanto quando l'Organizzazione abbia risolto in modo soddisfacente le Non Conformità riscontrate, o nel caso in cui venga meno la situazione che aveva dato origine al provvedimento di sospensione.

Prima di procedere al ripristino della certificazione, IMQ può effettuare verifiche documentali e/o presso l'Organizzazione al fine di accertare l'effettiva risoluzione delle problematiche precedentemente riscontrate; tutte le spese relative a tali verifiche aggiuntive sono a carico dell'Organizzazione certificata.

#### **8.1.5. Durata del periodo di sospensione**

La durata della sospensione, che non può eccedere i sei (6) mesi, viene indicata nella comunicazione di cui al par. 8.1.2 che precede; decorso tale periodo senza che la sospensione abbia potuto essere annullata, la certificazione viene revocata.

### **8.2. Revoca della certificazione**

#### **8.2.1. Motivazioni del provvedimento di revoca**

La certificazione può essere revocata in caso di:

- a) grave inosservanza degli impegni assunti agli Art. 5 e Art. 6 che precedono;
- b) mancato pagamento degli importi dovuti, a qualunque titolo, a IMQ. In tal caso, prima di procedere alla revoca, IMQ provvede ad inviare all'Organizzazione una comunicazione denominata "preavviso di revoca"; decorsi quindici (15) giorni da tale comunicazione senza che l'Organizzazione abbia provveduto al saldo degli importi dovuti, il certificato viene revocato. Durante tale periodo di preavviso tutte le attività di verifica vengono sospese, analogamente a quanto avviene nelle ipotesi di sospensione;
- c) fallimento o cessazione dell'attività dell'Organizzazione;
- d) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio;
- e) condanna dell'Organizzazione per il mancato rispetto di requisiti cogenti del Sistema di Gestione o del prodotto/servizio erogato;
- f) gravi violazioni del Codice Etico di IMQ;
- g) mancato adeguamento, da parte dell'Organizzazione, a modifiche normative e/o regolamentari;
- h) nei casi previsti sub 8.1.5;
- i) recesso da parte di IMQ (paragrafo 12.3, lettera A).

#### **8.2.2. Comunicazione del provvedimento di revoca**

La decisione della revoca viene comunicata all'Organizzazione mediante PEC, lettera raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

#### **8.2.3. Conseguenze della revoca**

Nel caso di revoca della certificazione il contratto di certificazione si risolve e l'Organizzazione si obbliga a:

- a) non utilizzare più il/i certificato/i ottenuto/i ed i marchi di cui all'Art. 7 che precede;
- b) restituire il/i certificato/i entro quindici (15) giorni dalla relativa comunicazione;
- c) eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti i marchi di cui alla lett. a) che precede, nonché ogni riferimento alla certificazione;
- d) provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a IMQ.

IMQ, inoltre, provvede a:

- interrompere l'attività di controllo di cui all'Art. 6 che precede;
- cancellare la certificazione dell'Organizzazione dai registri di cui al punto 4.4.5;
- comunicare il provvedimento di revoca alle Autorità e/o Enti interessati.

### **8.3. Rinuncia alla certificazione**

#### **8.3.1. Motivazioni della rinuncia**

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione:

- a) quando non intenda adeguarsi alle variazioni delle norme di riferimento (v. par. 9.1) ovvero delle prescrizioni applicabili all'attività di certificazione (v. par. 9.2);
- b) quando non accetti le variazioni apportate al presente Regolamento (v. par. 9.2);
- c) quando non accetti le variazioni delle tariffe (v. par. 10.2);
- d) in caso di rinuncia o revoca dell'accreditamento di IMQ per lo schema di certificazione e per il settore EA/IAF (o altra codifica applicabile) cui la certificazione si riferisce.

#### **8.3.2. Comunicazione della rinuncia**

La rinuncia deve essere comunicata tramite PEC, raccomandata A.R., o con altre modalità valida agli effetti di legge a:

**IMQ S.p.A. – Area Certificazione Management Systems – Via Quintiliano, 43 - 20138 Milano.**

#### **8.3.3. Conseguenze della rinuncia**

Nel caso di rinuncia alla certificazione, l'Organizzazione si obbliga a:

- a) non utilizzare più il/i certificato/i ottenuto/i ed i marchi di cui all'Art. 7 che precede, restituendo inoltre il/i certificato/i a IMQ;
- b) eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti i marchi relativi alla certificazione, nonché ogni riferimento alla stessa;
- c) provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a IMQ, secondo quanto stabilito all'Art. 12.

IMQ, a sua volta, provvede a:

- interrompere l'attività di sorveglianza/rinnovo di cui all'Art. 6 che precede;
- cancellare la certificazione dell'Organizzazione dai registri di cui al punto 4.4.5.

Resta inteso che la rinuncia alla certificazione determina il recesso dal contratto di certificazione da parte dell'Organizzazione, secondo le previsioni dell'Art. 12 che segue.

## Art. 9. VARIAZIONI LEGISLATIVE, NORMATIVE, REGOLAMENTARI

### 9.1. Modifiche alle norme di riferimento

Qualora venissero apportate modifiche alle norme di riferimento per la certificazione, IMQ ne darà tempestiva comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale avrà la facoltà di adeguarsi ai nuovi requisiti entro il termine che le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione decidesse di mantenere la certificazione, IMQ provvederà a verificare la conformità dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni normative.

Le spese per le eventuali attività di verifica relative e la riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione certificata.

### 9.2. Modifiche al Regolamento e/o alle prescrizioni generali e particolari

Nel caso in cui le prescrizioni applicabili all'attività di certificazione, contenute in norme (es. norme della serie ISO/IEC 17000) e/o in altri documenti specifici (es. regole accreditamento applicabili), subiscano variazioni, IMQ potrà aggiornare la procedura di valutazione che precede, al fine di recepire le nuove disposizioni.

IMQ si riserva inoltre di apportare modifiche ed integrazioni al presente Regolamento senza il preventivo consenso dell'Organizzazione certificata; in tal caso, IMQ provvederà a comunicare l'avvenuta modifica del Regolamento tramite informativa ai Clienti o, nel caso in cui tali modifiche non abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, tramite pubblicazione sul proprio sito web [www.imq.it](http://www.imq.it).

Qualora tali modifiche abbiano influenza sull'attività svolta presso l'Organizzazione, comportando impatti significativi (es. variazione della frequenza o della durata delle visite, ecc.), IMQ provvederà ad informare quest'ultima, formulando – laddove necessario – una nuova offerta; l'Organizzazione avrà facoltà di rinunciare alla certificazione nei trenta (30) giorni successivi alla relativa comunicazione.

### 9.3. Valutazioni supplementare a seguito di modifiche

Eventuali costi per attività di valutazione documentale e/o in campo, derivanti dalle modifiche normative o regolamentari di cui sopra sono comunque a carico dell'Organizzazione.

## Art. 10. CONDIZIONI ECONOMICHE

### 10.1. Importi per il rilascio e il mantenimento della certificazione

Gli importi dovuti per le attività di certificazione e di mantenimento (e, laddove specificato, gli importi per l'attività di rinnovo), unitamente alle relative condizioni di pagamento, sono indicati nel **Preventivo** così come accettato dall'Organizzazione; tale Preventivo viene formulato secondo le tariffe indicate nel **Tariffario IMQ** in vigore e sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione (numero di addetti, siti/unità operative, dati specifici richiesti per taluni schemi, ecc.).



Il calcolo degli addetti, ai fini della determinazione dei tempi di audit, è comprensivo del personale dipendente e dei collaboratori esterni, anche con contratti part-time, a tempo determinato, stagionale, ecc., come previsto dalle disposizioni di accreditamento applicabili.

L'Organizzazione è tenuta a comunicare tutte le informazioni richieste in fase di formulazione dell'offerta in modo corretto, ai fini dell'emissione del Preventivo e dell'esecuzione della verifica iniziale, nonché ad aggiornare IMQ in merito ad eventuali modifiche (v. par. 5.1 che precede); IMQ valuta se, sulla base dei dati aggiornati, è necessario provvedere alla modifica dei tempi di audit previsti e alla revisione delle condizioni economiche pattuite.

Per quanto non espressamente previsto nel Preventivo, nonché in assenza dello stesso, si applicano gli importi indicati nel **Tariffario IMQ** in vigore, che qui s'intende espressamente richiamato.

### 10.2. Variazione del Tariffario IMQ

Le eventuali variazioni del **Tariffario IMQ** vengono comunicate alle Organizzazioni certificate e ai Clienti IMQ in fase di certificazione, qualora le stesse comportino una significativa modifica delle condizioni economiche praticate.

L'Organizzazione certificata ha, in ogni caso, il diritto di rinunciare alla certificazione entro un (1) mese dalla data di ricezione della prima fattura aggiornata alle nuove tariffe (v. punto 8.3.1 lettera c).

All'Organizzazione che si avvale della suddetta facoltà di rinuncia vengono praticate le tariffe anteriori alle variazioni, fino alla data di risoluzione del rapporto.

## Art. 11. LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ

### 11.1. Responsabilità dell'Organizzazione - Manleva

L'Organizzazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale, con particolare riguardo ai prodotti, processi e servizi che rientrano nello scopo di certificazione.

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di IMQ del rispetto di tutti i requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione e, in generale, della conformità legislativa di quest'ultima.

Pertanto, l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso sé stessa sia verso terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa, e dei propri prodotti/servizi, alle normative applicabili, nonché alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

L'Organizzazione s'impegna altresì a tenere indenne IMQ ed i suoi dipendenti, ausiliari e collaboratori da qualsiasi reclamo, azione e/o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di IMQ in base al presente Regolamento.

### 11.2. Inadempimento IMQ – Limiti alla responsabilità

Salvo nei casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di IMQ verso l'Organizzazione per qualsiasi danno derivante dall'esecuzione o dall'inadempimento, totale o parziale, delle proprie obbligazioni oggetto del contratto di

certificazione, sarà limitata all'ammontare massimo di tre (3) volte il compenso dovuto per l'attività di valutazione svolta al momento dell'errore o dell'omissione che ha cagionato il danno.

### **11.3. Clausola di decadenza**

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di IMQ dovrà essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un (1) anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

### **11.4. Esclusione di responsabilità di IMQ**

Salvo i casi di dolo o colpa grave, anche nei casi di accertato inadempimento da parte di IMQ, resta escluso il risarcimento a favore dell'Organizzazione dell'eventuale lucro cessante, come ad esempio, interruzione di attività aziendale, perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di previsti profitti.

### **11.5. Forza maggiore**

11.5.1 Nessuna delle parti sarà responsabile per eventuali ritardi nello svolgimento delle proprie obbligazioni oggetto del contratto di certificazione o per eventuali sospensioni e/o interruzioni totali o parziali dell'esecuzione delle attività programmate, qualora tali inadempimenti o ritardi siano effettivamente causati da eventi non previsti, né prevedibili al momento della conclusione del contratto di certificazione, e completamente al di fuori di ogni possibilità di controllo delle parti e che incidano direttamente sulla sua corretta esecuzione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, epidemie, pandemie, calamità o catastrofi naturali, sommosse, guerre, rivoluzioni, scioperi, provvedimenti emanati dall'Autorità giudiziaria, amministrativa, legislativa.

11.5.2 Negli eventi di forza maggiore menzionati nel precedente punto 11.5.1., la parte che si trovi nell'impossibilità o nella estrema difficoltà di eseguire le proprie prestazioni dovrà informare via e-mail entro cinque (5) giorni lavorativi dall'insorgere dell'evento l'altra parte, con congrua motivazione; successivamente, dovrà inviare la conferma con lettera raccomandata A/R, PEC o altra modalità valida agli effetti di legge, allegando copia dei provvedimenti delle autorità competenti, ove esistenti, comprovanti la natura dell'evento e la prevedibile durata dello stesso; adottare, infine, le più opportune misure per limitarne, anche solo parzialmente, gli effetti.

11.5.3 Nel caso di interruzioni e/o sospensioni o ritardi nell'esecuzione delle proprie obbligazioni, determinati da una o più cause indicate nel punto 11.5.1 che precede, la parte che si trovi nell'impossibilità o nella estrema difficoltà di eseguire le proprie prestazioni avrà il diritto di chiedere la proroga dei relativi termini contrattuali di esecuzione delle attività previste nel contratto di certificazione per un periodo da concordare, che non potrà comunque essere superiore a novanta (90) giorni. Inoltre, nell'ipotesi di ritardato pagamento degli importi dovuti a IMQ da parte dell'Organizzazione provocato da uno o più degli eventi descritti nel suddetto punto 11.5.1., non saranno applicati gli interessi moratori previsti per legge. A tale proposito, IMQ concorderà con l'Organizzazione entro quale data il relativo pagamento dovrà essere effettuato dall'Organizzazione.

11.5.4 Qualora l'interruzione e/o la sospensione dovuta a forza maggiore duri oltre il periodo indicato nel precedente punto 11.5.3., ciascuna parte avrà il diritto di risolvere il contratto di certificazione, previa comunicazione scritta di dieci (10) giorni da inviare all'altra parte mediante lettera raccomandata A/R, PEC o altra modalità valida agli effetti di legge.

## Art. 12. DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO

### 12.1. Entrata in vigore del contratto di certificazione

Il Contratto si considera entrato in vigore e vincolante a tutti gli effetti di legge, allorché l'Organizzazione avrà accettato per iscritto il Preventivo IMQ entro il relativo termine di validità e IMQ avrà confermato per iscritto l'Ordine dell'Organizzazione. L'accettazione del Preventivo da parte dell'Organizzazione costituisce Proposta irrevocabile.

### 12.2. Durata del contratto di certificazione

Il contratto di certificazione, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è stipulato:

- a tempo indeterminato, laddove nel contratto di certificazione siano chiaramente indicati periodicità e valore economico delle attività di rinnovo del certificato, o
- a tempo determinato, con durata pari al periodo di validità del certificato emesso (vedi par. 4.4.4 che precede).

### 12.3. Facoltà di recesso

Ciascuna Parte contraente ha la facoltà di recedere dal contratto suddetto in qualunque momento, comunicando il recesso a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge, a firma del Legale Rappresentante o Procuratore o persona munita di opportuna delega.

#### A. Recesso da parte di IMQ:

Il recesso da parte di IMQ comporta la revoca della certificazione, che resta comunque in vigore fino alla data prevista per la visita periodica successiva.

In caso di recesso da parte di IMQ restano in vigore - per il tempo residuo di validità del certificato - tutte le disposizioni del contratto che sono funzionali al mantenimento della certificazione in conformità alle norme e/o regole di riferimento ivi applicabili, con particolare riguardo alla facoltà di IMQ di effettuare verifiche e ottenere informazioni, qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno, e a tutti gli obblighi previsti a carico dell'Organizzazione nel presente Regolamento, ivi compreso quello di pagamento degli importi dovuti per il mantenimento temporaneo della certificazione sino alla data in cui questa rimarrà valida ed efficace.

Qualora il recesso di IMQ sia motivato:

- (i) dalla necessità per IMQ di adeguarsi a disposizioni di Autorità nazionali o sovranazionali (ad es. misure restrittive verso Paesi e/o Organizzazioni decise dall'Unione Europea e dagli USA);
- (ii) dal mancato adeguamento e/o dalla violazione di disposizioni di Autorità nazionali o sovranazionali (ad es. inserimento di componenti dell'Organizzazione in *black-list* UE o USA (ad es. OFAC), Organizzazione non in *black-list* ma di proprietà o sottoposta al controllo di soggetti in *black-list*, ecc.).

la revoca del certificato, salva diversa comunicazione in merito da parte di IMQ, sarà contestuale al recesso dal contratto di certificazione.

#### B. Recesso da parte dell'Organizzazione:

Se l'Organizzazione recede dal contratto prima dell'ottenimento della certificazione, la stessa sarà tenuta al pagamento dei seguenti importi:

- qualora la rinuncia pervenga a IMQ prima dell'esecuzione dell'attività di audit, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento degli importi relativi alla Domanda di Certificazione (Accettazione dell'offerta IMQ e accettazione della domanda")
- nel caso in cui la rinuncia venga comunicata durante l'esecuzione dell'audit di Fase 1, o al termine dello stesso, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento di un importo pari al cinquanta per cento (50%) di quanto dovuto per la certificazione;
- nel caso in cui la rinuncia venga comunicata durante l'esecuzione dell'audit di Fase 2, o al termine dello stesso, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento dell'intero importo dovuto per la certificazione.

Se l'Organizzazione recede dal contratto dopo l'ottenimento della certificazione, la certificazione si intende rinunciata e cesserà pertanto di produrre i suoi effetti a partire dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di IMQ.

L'Organizzazione che recede è tenuta a procedere al saldo di tutti gli importi fatturati da IMQ, secondo i termini contrattuali, nonché a corrispondere a IMQ i seguenti importi:

- in caso di contratto stipulato a tempo indeterminato: gli importi per il mantenimento relativi al trimestre in corso alla data della ricezione da parte di IMQ della comunicazione del recesso e quelli relativi al trimestre successivo; qualora il recesso da parte dell'Organizzazione comporti il mantenimento temporaneo della certificazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel caso di recesso con contestuale richiesta di mantenimento temporaneo della certificazione oppure nelle ipotesi di trasferimento dell'Organizzazione ad altro ente di certificazione), l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento degli importi dovuti per il periodo di mantenimento temporaneo della certificazione e quelli relativi al trimestre successivo.
- in caso di contratto stipulato a tempo determinato: gli importi per il mantenimento relativi all'anno in corso alla data della ricezione da parte di IMQ della comunicazione del recesso.

#### 12.4. Rinnovo del contratto di certificazione

Qualora il contratto di certificazione sia stipulato a tempo determinato, IMQ provvede, su richiesta dell'Organizzazione e prima della scadenza del certificato, alla formulazione di un nuovo Preventivo per il rinnovo del contratto ed il successivo ciclo di certificazione.

Al ricevimento dell'accettazione di tale Preventivo il contratto di certificazione si intende rinnovato e vengono pianificate ed eseguite le attività volte al rinnovo della certificazione ed alla riemissione del relativo certificato.

In caso di mancata accettazione del Preventivo da parte dell'Organizzazione, il contratto si intende cessato a far data dal giorno successivo a quello di scadenza del certificato. In ogni caso, la mancata esecuzione delle attività di ricertificazione previste al punto 4.4.4 e al par. 6.2 entro il termine di validità del certificato, comporta la risoluzione del contratto a far data dal giorno successivo a quello di scadenza del certificato stesso.

## Art. 13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("Regolamento generale protezione dati" o "GDPR") i dati personali direttamente forniti dall'Organizzazione ovvero tramite terzi sono e saranno trattati da IMQ - ed in particolare registrati e conservati in una banca dati - al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con l'Organizzazione (i "Dati personali").

Il "Titolare del trattamento" dei Dati personali è IMQ S.p.A., società con socio unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento di IMQ Group S.r.l., con sede in Via Quintiliano, 43 - 20138 Milano. L'indirizzo di contatto del Responsabile per la protezione dei dati (di seguito, il "RPD") nominato è il seguente: [dpo@imggroup.it](mailto:dpo@imggroup.it).

I Dati personali saranno trattati per la prestazione del servizio indicato nell'offerta (il "Servizio"). La base giuridica che legittima il trattamento è la necessità di dare esecuzione al contratto di cui l'Organizzazione è parte, l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Organizzazione, la necessità di adempiere a obblighi legali, regolamentari o di accreditamento a cui è soggetto il Titolare del trattamento e, in taluni casi, l'interesse legittimo del Titolare del trattamento nell'ambito della gestione dei rapporti con la propria clientela. In ragione di quest'ultima base giuridica il Titolare del trattamento tratta i Dati personali (tipicamente anagrafici e/o di contatto) di referenti e legali rappresentanti delle persone giuridiche con cui intrattiene relazioni commerciali. In assenza di conferimento il Titolare del trattamento non potrà garantire il Servizio richiesto.

In relazione alle summenzionate finalità, il trattamento dei Dati personali avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali.

I Dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento del rapporto contrattuale, fatta salva la conservazione dei dati per un ulteriore periodo di dieci (10) anni dalla scadenza dell'ultima prestazione eseguita, per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari previsti.

I Dati personali potranno essere conosciuti da personale autorizzato al loro trattamento e potranno essere comunicati da IMQ, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti di accreditamento, Ministeri, Organismi di certificazione, Amministrazioni, Istituzioni, Associazioni, Autorità Giudiziarie e Autorità di Pubblica Sicurezza nonché a ogni altra Autorità competente in materia e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato la cui comunicazione si renda obbligatoria per legge o sia necessaria per l'esecuzione del Servizio.

In particolare, con l'accettazione del presente Regolamento, l'Organizzazione autorizza IMQ a trasmettere ad Accredia le informazioni relative alle certificazioni che, a sua volta, potrà pubblicare sul proprio sito e, se già pubblicate, trasmettere anche ad altri soggetti affinché possano, a loro volta, farsi tramite per la loro divulgazione al pubblico.

I Dati personali potranno altresì essere comunicati a società terze o ad altri soggetti (a titolo meramente esemplificativo, fornitori di servizi informatici, società di recupero del credito) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare



del trattamento, nella loro qualità di responsabili del trattamento. L'elenco dei responsabili del trattamento appositamente nominati che trattano i Dati personali è disponibile presso il Titolare del trattamento.

I Dati personali potranno essere altresì comunicati ai fini dell'esecuzione del Servizio a società del Gruppo IMQ nonché a Enti di accreditamento e/o organismi di certificazione siti al di fuori dell'Unione europea.

Ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento generale protezione dati, l'Organizzazione potrà in ogni momento esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione (c.d. "diritto all'oblio"), di limitazione del trattamento, nonché alla portabilità dei propri dati inviando un'apposita richiesta all'indirizzo del RPD: [dpo@imggroup.it](mailto:dpo@imggroup.it).

L'Organizzazione ha il diritto di proporre reclamo a una Autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 del GDPR che per il territorio italiano è il Garante per la protezione dei dati personali secondo le modalità previste sul sito internet [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

## **Art. 14. RECLAMI E RICORSI**

### **14.1. Reclami**

L'Organizzazione, così come chiunque ne abbia interesse, può presentare reclami sull'operato di IMQ, o sulle Organizzazioni certificate da IMQ, esponendo e motivando le ragioni del reclamo stesso, con le modalità previste sul sito web IMQ nella pagina <https://www.imq.it/it/contattaci>. IMQ avrà cura di trattare il reclamo secondo le proprie procedure, secondo tempistiche di gestione commisurate con il livello di complessità del reclamo e descritte nell'apposita sezione del suddetto sito web.

### **14.2. Ricorsi**

L'Organizzazione può presentare ricorso contro le decisioni assunte da IMQ in merito all'esito della valutazione della conformità entro trenta (30) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, esponendo e motivando le ragioni del proprio dissenso. Per la gestione dei ricorsi, si rimanda alle procedure descritte nell'apposita sezione del sito web: <https://www.imq.it/it/contattaci>.

IMQ avrà cura di trattare il ricorso secondo le proprie procedure, descritte nell'apposita sezione del suddetto sito web. La decisione in merito al ricorso, assunta da un Comitato costituito da persone non coinvolte nelle attività di valutazione della conformità oggetto di ricorso, sarà comunicata al Committente da IMQ entro quattro (4) mesi dalla data di ricezione del ricorso.

## **Art. 15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

### **15.1. Legge applicabile**

Il Contratto di certificazione, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è disciplinato dalla legge italiana.



### 15.2. Foro competente

Qualsiasi controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del Contratto di certificazione, comprese quelle inerenti alla sua validità, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.