CERSA S.r.l. (Società con socio unico) - *Organismo di Certificazione gruppo ICMQ*
Via Gaetano de Castillia, 10 sc. E - 20124 MILANO
Tel. 02.86.57.30 – 02.86.57.37 – Fax 02.72.09.63.80 info@cersa.com - cersasrl@pec.it – www.cersa.com

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI CENTRI DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARME

(Norma UNI CEI EN 50518-1-2-3 -DM 269/2010 e s.m.i. - DM 56/2015)

per le finalità di cui al

DISCIPLINARE DEL CAPO DELLA POLIZIA in data 24 Febbraio 2015

INDICE

Art. 1 DEFINIZIONI ... 3
Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITA' DEI CENTRI DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARME ... 4
Art. 3 NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO ... 4
Art. 4 COMMISSIONE DELIBERANTE ... 5
Art. 5 COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA' ... 5
Art. 6 DURATA DEL CONTRATTO ... 5
Art. 7 OBBLIGHI DI CERSA ... 6
Art. 7.1 VERIFICA DELLA CONFORMITA' ... 6
Art. 7.2 ISPETTORI ... 6
Art. 7.3 RISERVATEZZA ... 7
Art. 7.4 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE ... 7
Art. 7.5 LIMITI DI RESPONSABILITÀ ... 7
Art. 7.6 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE ... 7
Art. 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE ... 8
Art. 8.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI ... 8
Art. 8.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE ... 8
Art. 8.3 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO ... 8
Art. 8.4 ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE ... 8
Art. 8.5 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI ... 8
Art. 9 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE ... 9
Art. 9.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE ... 9
Art. 9.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE ... 9
Art. 9.3 EVENTUALE PREAUDIT ... 10
Art. 9.4 VERIFICA DI VALUTAZIONE ... 10
Art. 9.5 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE ... 11
Art. 9.6 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE ... 12
Art. 9.7 VERIFICHE DI SORVEGLIANZA ... 12
Art. 9.8 VERIFICHE DI RINNOVO ... 13
Art. 9.9 VERIFICHE SUPPLEMENTARI, CON BREVE E SENZA PREAVVISO ... 13
Art. 9.10 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODC ... 13
Art. 10 REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE ... 14
Art. 11 OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE ... 14
Art. 11.1 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ' ... 14
Art. 11.2 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI ... 14
Art. 11.3 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE ... 15
Art. 12 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO CERSA ... 15
Art. 13 MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO ... 16
Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE ... 16
Art. 15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE ... 17
Art. 16 RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE ... 18
Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE ... 19
Art. 18 COMPENSI DOVUTI A CERSA – ADEGUAMENTI TARIFFARI ... 19
Art. 19 PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI ... 20
Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ... 21
Art. 21 DIRITTO DI AUTORE ... 21
Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO ... 21

PREMESSA

CERSA S.r.l. (di seguito CERSA) è un Organismo di certificazione che, operando come Organismo indipendente, ai sensi del Decreto Ministero dell'Interno n.115/2014, provvede a rilasciare ai Clienti che la richiedono la Certificazione di conformità alle disposizioni del DM 1 dicembre 2010, n.269 e del DM 25 febbraio 2015, n. 56 applicabili ed alla norma UNI CEI EN 50518, riguardante il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, distinta in tre parti come segue: :

1. Parte 1^ Requisiti per il posizionamento e la costruzione.
2. Parte 2^ Prescrizioni tecniche
3. Parte 3^ Procedure e requisiti per il funzionamento

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

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

Art. 1 DEFINIZIONI

Oltre alle definizioni già riportate:

- nel Decreto Ministero dell'Interno n.269/2010
- nel Decreto Ministero dell'Interno n. 56/2015
  (NOTA: nel testo tali decreti sono riassunti nella locuzione DM 269/2010 e s.m.i.)
- nel Decreto Ministero dell'Interno n. 115/2014
- nel Disciplinare del Capo della Polizia in data 24/02/2015 (di seguito "Disciplinare")

valgono le seguenti definizioni riportate nel testo:

Norma: insieme delle prescrizioni previste dalla norma UNI CEI EN 50518 parte 1^, 2^ e 3^

Requisiti di Certificazione (/requisiti): il complesso dei requisiti e delle prescrizioni applicabili all'Istituto di Vigilanza ed al centro di monitoraggio e di ricezione di allarme previsto dalla Norma, dal Decreto Ministero dell'Interno n.269/2010 e s.m.i. per i pertinenti elementi (articoli 2, 3, 7 e 8 nonché allegato A, B, C, D, E, F, F1, dal Decreto Ministero dell'Interno n. 114/2014.

Organismo di certificazione indipendente: organismo di certificazione indipendente della qualità e dei servizi degli istituti di vigilanza privata.

Istituto di vigilanza(/Organizzazione/Cliente): Impresa privata ai sensi dell'art.2082 del codice civile che svolge servizi di vigilanza e custodia ai sensi delle disposizioni vigenti e che stipula il contratto con CERSA per la certificazione di conformità alla norma UNI CEI EN 50518

Verifica(/visita/audit): azione mediante la quale CERSA si accerta di come l'Organizzazione opera e produce per giudicare la sua conformità alle norme di riferimento.

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

Sorveglianza: attività mediante la quale CERSA verifica periodicamente che il l'Organizzazione opera e produce in maniera continuativa in conformità ai requisiti di certificazione;

Ispettore(/valutatore/auditor): personale incaricato da CERSA dell'esecuzione in campo della verifica destinata alla valutazione di conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme ai requisiti di certificazione.

Non Conformità (NC): si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria). In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con un rilievo aperto (NC collegate alla violazione di requisiti normativi di riferimento (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati,

norma tecnica cogente); l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

Non Conformità minore: si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria). In verifica iniziale/rinnovo/sorveglianza non è ammesso rilasciare/rinnovare/confermare certificazioni in assenza del piano di azioni correttive approvato da CERSA e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

Azioni Correttive: si intenderanno tutte le azioni che l'Organizzazione dovrà adottare al fine di eliminare le Non Conformità rilevate da CERSA.

Raccomandazione: rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare all'Istituto di Vigilanza di gestire un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella realizzazione e controllo dei servizi oggetto di certificazione la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti. E' facoltà dell'Istituto di Vigilanza adottare azioni preventive che andranno verificate nel corso delle verifiche successive. La giustificazione del mancato recepimento della raccomandazione deve essere registrata dall'Istituto di Vigilanza.

Per tutte le altre definizioni contenute in questo Regolamento si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia" che si intende integralmente richiamata, nella norma UNI EN ISO/IEC 17065:2012 "Requisiti per Organismi che certificano prodotti, processi e servizi" e nella norma UNI CEI EN 50518 Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme.

Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITA' DEI CENTRI DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARME

La valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme per le finalità di cui al DM 115/2015, richiede che CERSA esamini i requisiti per il posizionamento e la costruzione, le prescrizioni tecniche e le procedure e requisiti per il funzionamento confermando che siano soddisfatti tutti i requisiti di certificazione, e che le operazioni siano messe in atto e siano tali da dare fiducia nei servizi gestiti dal Centro stesso.

Art. 3 NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

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

- UNI CEI EN 50518 1-2-3 Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme.
- UNI 10891 (versione corrente) Istituti di vigilanza privata – Requisiti (norma correlata alla UNI CEI EN 50518)
- DM 269/2010 "Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di attuazione del TU delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti. – Allegato E – tipologia C;
- DM 56/2015 Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell'interno 1° dicembre 2010, n. 269: «Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualita' degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonche' dei requisiti professionali e di capacita' tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti.»
- DM 115/2014 regolamento "Disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente dalla qualità e della conformità alle disposizioni del DM 1 dicembre 2010, n.269, degli istituti di vigilanza privata, autorizzati a norma dell'art. 134 del TU delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente."
- Disciplinare del Capo della Polizia in data 24/02/2015, per la valutazione della conformità degli istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente.

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17067 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto";
- UNI CEI 70017 (versione corrente) Elementi fondamentali della certificazione di prodotto
- UNI EN ISO 9000 (versione corrente) "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia";
- UNI EN ISO 19011 (versione corrente) "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione";
- RG 01 ACCREDIA Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione
- RT 06 ACCREDIA Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione di prodotti/servizi
- I riferimenti normativi inseriti al punto 2 delle 3 parti della norma UNI CEI EN 50518

Le norme tecniche di cui sopra potrebbero subire delle modifiche in seguito a nuove indicazioni tecniche degli enti di riferimento e/o di accreditamento.

Art. 4 COMMISSIONE DELIBERANTE

La Commissione Deliberante (CD) è un organo indipendente che ha le responsabilità di decidere sul rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione di conformità della Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in riferimento ai requisiti di certificazione.

La CD garantisce la competenza mediante la rappresentanza di esperti tecnici in relazione ai requisiti delle norme tecniche di riferimento e ai settori e/o attività comprese nello scopo di certificazione, in possesso delle competenze richieste dal Disciplinare. Gli esperti coinvolti, inoltre, sottoscrivono l'assenza di conflitti di interesse verso i Clienti ed in particolare di non intrattenere rapporti di dipendenza o di parentela e affinità, entro il secondo grado, con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

CERSA, al completamento delle attività di valutazione della conformità mette a disposizione della Commissione Deliberante la pratica del Centro interessato.

Art. 5 COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

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

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

Art. 6 DURATA DEL CONTRATTO

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

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

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

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

Art. 7 OBBLIGHI DI CERSA

CERSA si obbliga a condurre con diligenza professionale la valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in riferimento ai requisiti di certificazione applicabili.

L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà assumendo CERSA l'obbligo di garantire l'assenza di qualsiasi conflitto di interesse coi Clienti da parte del legale rappresentane, dei responsabili delle funzioni operative, degli ispettori e dei componenti la commissione deliberante ed in particolare che non intrattengono rapporti di dipendenza o di parentela e affinità entro il secondo grado con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

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

CERSA potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui i requisiti del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, dell'organizzazione e dei servizi gestiti siano conformi ai requisiti di certificazione.

Art. 7.1 VERIFICA DELLA CONFORMITA'

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

La verifica della conformità è attuata da CERSA con riferimento ai requisiti di certificazione e nelle norme tecniche di riferimento.

La verifica è effettuata durante l'attività lavorativa, limitando per quanto possibile l'interferenza con la normale erogazione del servizio, in modo da raccogliere le evidenze dei requisiti richiesti al Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, all'organizzazione ed ai servizi gestiti.

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

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

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

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

Art. 7.2 ISPETTORI

Gli Ispettori incaricati di condurre l'attività di valutazione della conformità sono preventivamente qualificati e scelti, in riferimento a requisiti stabiliti da CERSA in accordo al Disciplinare, sulla base della loro esperienza nel campo nel campo delle tecniche di audit, delle competenze sviluppate, dei titoli posseduti e delle conoscenze tecniche nei settori produttivi, campi di attività o di studio propri delle attività per le quali il Cliente richiede la certificazione.

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

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

Gli Ispettori attestano, con l'assunzione del proprio incarico, di non avere o avere avuto rapporti di natura economica, negli ultimi due anni, con i Clienti interessati dal processo di certificazione e di dichiarare preventivamente ogni conflitto di interesse, anche potenziale, relativo alla propria imparzialità nei confronti di ogni singolo Cliente ed inoltre di non intrattenere rapporti di dipendenza o di parentela e affinità, entro il secondo grado, con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

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

Art. 7.3 RISERVATEZZA

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

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di CERSA coinvolte nell'iter di certificazione, al Cliente interessato, al personale di Accredia ed ai funzionari del Ministero dell'Interno. Chiunque sia autorizzato è tenuto al segreto professionale sottoscrivendo specifico impegno.

Nel caso in cui informazioni relative alla Certificazione siano richieste da terzi, CERSA richiederà preventivamente al Cliente il consenso alla divulgazione dei dati.

Art. 7.4 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

CERSA rilascerà il certificato di conformità del Centro di monitoraggio e ricezione allarmi dopo aver verificato il rispetto delle previsioni del decreto Ministro dell'interno 269/2010 e s.m.i. e delle norme UNI, CEI, EN, ISO/IEC o di altri Enti di normalizzazione appartenenti agli Stati membri dell'Unione Europea o che sono parti contraenti dell'accordo sullo spazio economico europeo e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

Il Certificato sarà emesso al Cliente per la visita valutativa effettuata presso il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme oggetto di certificazione con l'indicazione delle attività gestite e controllate dalla stessa in riferimento a quanto stabilito dalla Norma UNI CEI EN 50518.

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

Art. 7.5 LIMITI DI RESPONSABILITÀ

CERSA è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità:

- per la valutazione condotta al Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme ed ai relativi servizi nel caso in cui il Cliente non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente certificato a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti/servizi difettosi e non conformi.

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

Art. 7.6 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

CERSA deve inviare - tempestivamente e non oltre 5 giorni dalla decisione assunta - alla Prefettura che ha rilasciato la licenza e al Ministero dell'interno – Dipartimento della pubblica sicurezza:

- i provvedimenti di sospensione ovvero revoca del certificato emanati a carico dei centri di monitoraggio e di ricezione allarmi
- la segnalazione di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (es: NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale prima del rilascio del certificato)

CERSA deve inoltre comunicare al Comitato tecnico di cui all'articolo 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione T.U.L.P.S. (ovvero all'Amministrazione Generale - Ufficio per gli Affari della Polizia Amministrativa e Sociale del Dipartimento della pubblica sicurezza), entro 60 giorni dalla loro emissione, i

certificati emessi nonchè le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti dei centri di monitoraggio e di ricezione allarmi certificati.

Art. 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Art. 8.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI

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

Art. 8.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE

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

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

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

Art. 8.3 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO

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

- agevolare l'accesso degli Ispettori ai locali del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e comunque in tutti i locali, compresi quelli dei Clienti, ove vengono svolte attività correlate ai servizi gestiti dal Centro oggetto della certificazione, segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori CERSA sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività;
- fornire agli Ispettori CERSA tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

Art. 8.4 ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE

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

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

Art. 8.5 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI

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

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

L'obbligo sussiste anche nel caso in cui una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata implementazione delle procedure relative ai servizi erogati oggetto della certificazione, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica,

etc.); in tal caso il Cliente è tenuto comunque a corrispondere a CERSA l'ammontare pari al costo totale di impegno dell'Ispettore e, ove applicabile, delle spese sostenute.

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

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

Art. 9 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Il processo di certificazione della conformità dei Centri di monitoraggio e ricezione allarmi si sviluppa su una durata triennale e prevede:

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

Fermo restando che almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi), è possibile effettuare anche verifiche senza preavviso.

Art. 9.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere alla certificazione di conformità tutti i Clienti che hanno nella propria disponibilità vigenti uno o più Centri di monitoraggio e di ricezione di allarme. La certificazione può essere richiesta per i Centri regolarmente autorizzati, fermo restando che tutti quelli nelle disponibilità del medesimo Istituto di vigilanza devono essere coperti da certificazione.

Nel caso gli stessi Clienti accedano anche alla certificazione del Sistema di Gestione in conformità a norme tecniche applicabili (es. ISO 9001, ISO 14001, ecc.), il cui campo di applicazione comprende anche la gestione, il monitoraggio e la ricezione allarmi in conformità UNI CEI EN 50518, il processo di certificazione qui descritto conseguirà gli effetti di efficienza in termini di volumi di attività e impegni economici risultanti dall'esecuzione di verifiche integrate per gli ambiti interessati.

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

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

Art. 9.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Il Cliente che intende conseguire la certificazione deve:

- fornire le informazioni e i documenti necessari alla valutazione della proposta contrattuale (preventivo) in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare;
- presentare domanda mediante accettazione della proposta contrattuale corredata della necessaria documentazione integrativa.

Al ricevimento della domanda CERSA provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata;
- al riesame delle condizioni contrattuali inizialmente previste;
- a comunicare al Cliente l'accettazione della domanda o le ragioni del diniego;
- effettuare, se richiesto dal Cliente, una verifica di pre-audit.

Il Cliente segnala a CERSA la volontà di eseguire le verifiche necessarie integrate con le verifiche previste per la certificazione di sistema di gestione.

CERSA, verificata la completezza dei dati emette il preventivo e lo sottopone al Cliente.

In seguito alla sottoscrizione del preventivo corredato dei necessari documenti, CERSA effettua il riesame della domanda di certificazione e, ad esito positivo dello stesso, ne conferma l'accettazione .

Art. 9.3 EVENTUALE PREAUDIT

Il Cliente, anche al fine di valutare lo stato di attuazione del proprio sistema di gestione e controllo del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, ha la facoltà di richiedere a CERSA una sola verifica preliminare. La verifica di pre-audit non impegna in alcun modo CERSA.

I risultati della verifica di pre-audit sono documentati ma essi non possono essere considerati ai fini della prima verifica di valutazione.

L'incaricato del pre-audit redige un rapporto che CERSA provvede a trasmettere ufficialmente al Cliente con le proprie osservazioni. Queste ultime si baseranno esclusivamente su dati e rilievi effettuati durante la verifica.

Art. 9.4 VERIFICA INIZIALE DI VALUTAZIONE

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

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

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

Scopo della verifica di valutazione è verificare:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti di certificazione;
- la tenuta sotto controllo dei processi e dei servizi;
- le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure.

In occasione della verifica il Cliente deve assicurare che siano disponibili agli Ispettori tutti i documenti e le registrazioni relative al Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, alle attività ed ai servizi oggetto della certificazione.

In particolare, ai fini della verifica di valutazione è necessario che il Cliente disponga di documenti con i seguenti contenuti:

- documentazione tecnica relativa alla parte dell'edificio che ospita il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in cui sono indicati tutti requisiti minimi prescritti ai capitoli 4 e 5 parte 1^ della norma;
- documentazione attestante lo stato delle verifiche obbligatorie a cura dell'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico competente
- analisi dei rischi di cui al capitolo 6 parte 1^ della norma
- Prescrizioni tecniche così come previste nella parte 2^ della norma
- Procedure e requisiti per il funzionamento come previsto nella parte 3^ della norma

Tutta la documentazione indicata deve essere messa a disposizione del Gruppo di Verifica Ispettiva

La verifica ha luogo presso il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme ed eventuali altri siti in cui si svolgono attività o processi correlati alla gestione del Centro stesso.

Essa è finalizzata al controllo dei requisiti del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, delle procedure documentate, delle modalità di attuazione delle stesse da parte della dirigenza e delle funzioni operative in conformità ai requisiti di certificazione adottando, quando applicabili, tecniche di campionamento.

In particolare i controlli riguardano:

- l'esistenza delle verifiche obbligatorie eseguite dall'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico (o quantomeno dell'istanza/richiesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione delle stesse)
- requisiti minimi dell'edificio che ospita il Centro di monitoraggio e di ricezione allarme in riferimento a quanto prescritto nella parte 1^ della norma ai capitoli 4 e 5 e all'analisi dei rischi di cui al capitolo 6
- requisiti e prestazioni della Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in riferimento a quanto riportato nella parte 3 della norma "Procedure e requisiti per il funzionamento"

- requisiti dei sistemi di ricezione dei segnali delle prove,la gestione e la conservazione dei dati ed i piani di emergenza così come riportati nella parte 2^ della norma "Prescrizioni Tecniche "
- selezione e controllo del personale addetto al Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme (capitolo 4 parte 3^ della norma di riferimento)
- addestramento professionale come previsto al capitolo 4.3 parte3^ della norma di riferimento
- presenza di operatori del Centro come previsto al capitolo 4.1 parte 3^ della norma di riferimento
- applicazione e modalità di gestione del Centro con particolare riferimento a quanto riportato al capitolo 5 "Procedure operative" parte 3^ della norma di riferimento
- requisiti previsti nell'Allegato E al DM 269/2010 e s.m.i. relativamente al centro di ricezione allarmi.

Il Gruppo di Verifica esegue la valutazione in modo autonomo, durante il normale svolgimento delle attività del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in presenza e con la collaborazione di risorse dello stesso che devono essere sempre disponibili a fornire le necessarie informazioni e chiarimenti.

Le registrazioni dei controlli effettuati sono riportate in specifiche liste di riscontro come previsto alle Tabella 2, 2.1 e 2.2 allegate al Disciplinare.

Al termine della verifica viene redatto un rapporto e la comunicazione all'Organizzazione delle indicazioni sulla conformità rispetto ai requisiti di certificazione. La direzione dell'Organizzazione firma il rapporto di verifica ispettiva che riporta anche le eventuali carenze dei requisiti valutati, distinte in Non Conformità (di seguito NC) maggiori o minori e in Raccomandazioni.

Per ogni non conformità riscontrata vengono utilizzati moduli specifici, sottoscritti dall'Ispettore e dall'Istituto di vigilanza, che riportano, oltre alle carenze riferite ad ogni requisito di certificazione, anche le evidenze oggettive sulle quali sono state rilevate le sopraddette carenze. Nel modulo, da far pervenire a CERSA, vi è uno spazio ove il Cliente riporterà la sua proposta di trattamento della non conformità, la causa della stessa, l'azione correttiva ed il periodo di tempo entro il quale si impegna ad effettuarla (mediamente non superiore a 3 mesi).

Qualora l'Ispettore riscontri, durante l'audit, una grave violazione anche episodica di un requisito di certificazione (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero nel caso di sistematica di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti di certificazione (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria), emetterà una non conformità maggiore che non permetterà il rilascio del certificato fino al superamento della violazione stessa. In tal caso CERSA procederà nell'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.. L'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione e, quando applicabili, i relativi oneri sono a carico del Cliente.

Art. 9.5 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE

CERSA esamina la documentazione di ciascuna verifica condotta per la valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme per le attività ed ai servizi gestiti in riferimento ai requisiti di certificazione, entro i 15 giorni lavorativi successivi alla loro ricezione. L'esame è condotto da personale idoneo e diverso da quello che ha effettuato le verifiche.

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

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

- risolvere le NC maggiori entro il tempo stabilito decorrente dalla data di comunicazione e documentarne l'avvenuta chiusura a CERSA, fermo restando che CERSA si riserva di procedere ad una nuova verifica di valutazione supplementare, a carico del Cliente stesso, al fine di verificare l'effettiva chiusura di tali NC;
- presentare a CERSA un piano di azioni correttive per le NC minori.

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

Art. 9.6 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE

Al completamento delle attività di valutazione, con la formalizzazione del rapporto definitivo e con la definizione delle eventuali azioni correttive, CERSA sottopone l'intera pratica dell'Organizzazione alla Commissione Deliberante (CD) che ha le responsabilità di decidere sul rilascio della certificazione.

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

La CD è coinvolta anche negli altri casi in cui occorre una decisione sulla certificazione (quali il mantenimento, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, la sospensione e la revoca) derivante dalle evidenze relative alla gestione e controllo del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti.

CERSA notifica per iscritto al Cliente interessato le decisioni della CD relative a prescrizioni particolari disposte dalla stessa e, in tal caso, procederà nell'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.

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

Dopo la comunicazione dell'avvenuta concessione della certificazione, CERSA, verificati tutti gli adempimenti da parte del Cliente, rilascia il Certificato (che potrà essere fornito al Cliente in formato elettronico) che richiami il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, la sede verificata con l'indicazione delle attività interessate. Il Certificato riporta inoltre i riferimenti alla Norma UNI CEI EN 50518, al DM 115/2014, al DM 269/2010 e s.m.i. (per indicare il DM 56/2015) e al Disciplinare.

Il Certificato ha validità triennale ed è subordinata alle verifiche annuali di mantenimento.

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

Viene inoltre concessa l'autorizzazione ad utilizzare il marchio CERSA conformemente a quanto precisato nell'Art. 12 e nell'apposito Regolamento che viene consegnato al Cliente insieme al certificato.

A seguito del rilascio della certificazione, CERSA può iscrivere il Cliente in apposito Registro disponibile sul proprio sito web www.cersa.com. Inoltre le informazioni relative al Certificato sono trasmesse in accordo all'obbligo di cui al precedente 7.6.

Art. 9.7 VERIFICHE DI SORVEGLIANZA

CERSA sviluppa la propria sorveglianza sulla gestione ed il controllo del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti per verificare che si mantengano adeguati ed efficaci, così da soddisfare con continuità i requisiti di certificazione. La sorveglianza si attua mediante verifiche periodiche presso il Centro stesso ed eventuali altri siti correlati.

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

L'esistenza di particolari impedimenti dovuti a causa di forza maggiore o di specifiche esigenze deve essere opportunamente motivata e portata a conoscenza di CERSA per iscritto. Fermo restando che ciò comporta, , ai sensi del Disciplinare, l'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6., CERSA si riserva la facoltà di concedere una proroga alla data della verifica di sorveglianza nella misura massima corrispondente al numero di giorni solari mancanti alla scadenza dei 12 mesi intercorrenti dalla data della verifica precedente; decorso tale termine senza che sia stata effettuata la verifica, CERSA adotta il provvedimento di sospensione della certificazione.

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

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'organizzazione del Centro e dei servizi gestiti, rilevate nelle verifiche di sorveglianza, avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione.

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

Il mantenimento della certificazione conseguente all'esito della verifica di sorveglianza è comunque subordinato al versamento a CERSA dei corrispettivi annui e di tutti gli importi previsti dal contratto nonché dal rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento.

Art. 9.8 VERIFICHE DI RINNOVO

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

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

La verifica di rinnovo ha per oggetto il riesame generale della gestione ed il controllo dell'organizzazione del Centro e dei servizi gestiti oggetto del certificato e della sua efficacia nonché gli aspetti documentali.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo del Centro e dei servizi gestiti, rilevate nelle verifiche di rinnovo avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione.

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

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

L'esito della verifica di rinnovo è sottoposta alla CD di CERSA che delibera al riguardo.

Il certificato così rinnovato, inviato previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a CERSA tutte le somme dovute, sostituisce il precedente e viene registrato con lo stesso numero contraddistinto da un asterisco per ogni rinnovo e riporta le date di validità aggiornate.

Art. 9.9 VERIFICHE SUPPLEMENTARI, CON BREVE E SENZA PREAVVISO

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

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

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

Esse possono essere condotte anche con breve preavviso.

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

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

Durante il ciclo di certificazione, come disposto dal Disciplinare del Capo della Polizia del 24 Febbraio 2015, almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi); è possibile effettuare anche verifiche senza preavviso. Tali verifiche sono condotte con le medesime modalità previste per le verifiche di sorveglianza.

Art. 9.10 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODC

CERSA fa riferimento a quanto espresso nel documento IAF MD 02:2007 per gestire la richiesta di trasferimento della certificazione da parte di un'Organizzazione.

Le condizioni e le modalità operative con cui viene effettuato il trasferimento, previa esecuzione di una verifica di valutazione della conformità, sono specificate nella Procedura SG 06 e qui di seguito.

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

- comunicazione scritta delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione;
- dichiarazione che il proprio certificato non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'OdC cedente e copia del certificato stesso;
- consegnare la documentazione richiesta da CERSA relativa alle precedenti verifiche ispettive condotte dell'OdC cedente, relativi all'intero triennio di certificazione in oggetto, compreso lo stato delle NC rilevate;
- dichiarazione circa l'inesistenza di contenziosi riguardanti i requisiti legali afferenti la certificazione di cui chiede il trasferimento;

- comunicazione scritta dell'esistenza di eventuali reclami e ricorsi.

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

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

L'esito positivo di tale riesame comporterà l'effettuazione di una verifica in campo di ricertificazione, equivalente ad una sorveglianza o rinnovo che dovrà essere effettuata in una data antecedente la scadenza della certificazione in trasferimento.

L'esito negativo del riesame di cui sopra, comporterà una procedura di nuova certificazione.

In qualunque caso il rilascio della Certificazione è sottoposta alla CD che delibera al riguardo.

CERSA invia il certificato previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a CERSA tutte le somme dovute.

Art. 10 REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE

CERSA può redigere e tenere aggiornato il Registro delle Organizzazioni in possesso di certificazione.

Il Cliente autorizza CERSA a pubblicare e/o pubblicizzare tale Registro (anche sul sito www.cersa.com) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato e lo stato dello stesso.

CERSA può comunicare tali informazioni anche all'ente di accreditamento ACCREDIA e ad ogni altro soggetto che faccia richiesta. In ogni caso CERSA, in accordo a quanto stabilito dal Disciplinare, procede all'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.

Art. 11 OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE

In caso di mancato adempimento da parte delle organizzazioni certificate degli obblighi di informazione, CERSA procede all'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.

Art. 11.1 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ'

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo a tutti i requisiti di certificazione applicabili alle proprie attività e ai propri servizi.

Il Cliente si obbliga a mantenere la gestione ed il controllo dell'organizzazione del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti oggetto di certificazione in modo conforme ai requisiti di certificazione durante tutto il periodo di validità del Certificato.

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

E' parte rilevante di tale impegno il controllo, che il Cliente esercita attraverso verifiche periodiche, per assicurare che il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e i servizi gestiti oggetto di certificazione siano conformi alle caratteristiche dichiarate.

Il Cliente deve avere e applicare modalità definite e/o procedure scritte, fra le quali quelle indicativamente già elencate, per soddisfare i requisiti definiti del proprio Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti. Questa documentazione del sistema di controllo di produzione deve garantire una comune interpretazione delle garanzie di qualità e permettere di ottenere le caratteristiche richieste/dichiarate del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti.

Art. 11.2 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente ha l'obbligo di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza, in conformità alla procedura prevista al capitolo 7 parte 3^ della Norma UNI EN CEI 50518;

- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei prodotti o nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del Certificato;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Ispettori CERSA sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da CERSA e/o dall'ente di accreditamento di CERSA.

Art. 11.3 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Il Cliente è obbligato ad informare CERSA delle modifiche che possono influenzare l'efficace attuazione del sistema di controllo dell'organizzazione del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme e dei servizi gestiti.

A. Modifiche ai requisiti

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

B. Modifiche relative al Cliente

Tali modifiche sono classificate in:

Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi; trasferimento di uno o più Centri di monitoraggio e di ricezione di allarmi; cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico; cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione; partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria; variazione significativa del numero di dipendenti; modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale), ecc. In tutti questi casi, CERSA avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica in campo e/o una nuova domanda di certificazione con costi a carico del Cliente il quale si impegna ad accettare tale decisione.

Non Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica, variazione dell'indirizzo della sede legale (esclusa il Centro), ecc. In tutti questi casi CERSA provvederà ad emettere un nuovo Certificato contenente le modificazioni richieste.

C. Eventi pregiudizievoli

Riguardano tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative al Centro ed ai servizi gestiti connessi alla certificazione nonché l'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi. Tali eventi dovranno essere comunicati a CERSA entro 15 gg. dal loro verificarsi.

Art. 12 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO CERSA

La certificazione di conformità rilasciata in base al presente Regolamento attesta che il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme ed i servizi sottoposti a verifica sono conformi ai requisiti minimi richiesti.

Il marchio CERSA non può essere utilizzato come marchio di conformità del Centro e/o dei servizi gestiti.

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

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio CERSA nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento e solo in riferimento alla propria specifica certificazione.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e del marchio sopra citato, CERSA richiede al Cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

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

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

Art. 13 MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO

Non sono ammesse richieste di modifiche o estensioni dello scopo di certificazione di un Centro di monitoraggio e ricezione allarmi.

Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Sospensione comminata da CERSA

CERSA potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del Certificato in caso di gravi carenze o del loro perdurare oltre il termine concordato per la loro eliminazione.

Esempi non esaustivi di tali carenze sono:

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

Il provvedimento di sospensione può essere ritirato previa dimostrazione a CERSA dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; tale dimostrazione può comprendere il superamento di una verifica supplementare per assicurare che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato; in caso contrario, CERSA può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, CERSA notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

Sospensione concessa da CERSA

La sospensione del certificato può essere richiesta dal Cliente nel caso in cui intenda interrompere l'erogazione dei propri servizi rientranti nello scopo della certificazione per un periodo di tempo significativo (oltre tre mesi) o per altri casi analoghi (traslochi, ristrutturazioni, ecc.). CERSA ha la facoltà di concedere la sospensione del certificato per il periodo di tempo concordato con il Cliente che però non potrà essere superiore ad un anno. La ripresa dell'attività deve essere comunicata a CERSA che potrà riattivare la validità del certificato e pianificare una verifica supplementare.

Tutti i provvedimenti di sospensione, in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare, oltre alla Organizzazione, sono notificati, ai soggetti interessati con le modalità e nei tempi ivi indicati.

Nel periodo di sospensione l'Organizzazione interessata:

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

CERSA, ferme restando le comunicazioni obbligatorie previste dal Disciplinare, si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di sospensione adottati e, ove ne ricorrano le condizioni, li comunica ad ACCREDIA e li pubblica anche sul proprio sito web www.cersa.com.

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

Art. 15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

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

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

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

In caso di revoca il Certificato perde di validità.

I provvedimenti di revoca, in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare, oltre alla Organizzazione, sono notificati, ai soggetti interessati con le modalità e nei tempi ivi indicati.

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

CERSA, ferme restando le comunicazioni obbligatorie previste dal Disciplinare, si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di revoca adottati e di pubblicarli anche sul proprio sito web www.cersa.com; ove ne ricorrano le condizioni, li comunica ad ACCREDIA ed alle Autorità competenti.

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

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

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

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

L'Organizzazione interessata può chiedere il ritiro del provvedimento di revoca solo dopo aver dimostrato a CERSA di aver adottato tutti quei provvedimenti che CERSA medesima riterrà idonei ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato origine alla revoca.

Art. 16 RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

Rinuncia della certificazione già rilasciata

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

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

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

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

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

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

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

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

In tal caso al Cliente richiedente saranno applicate le penali previste per rinuncia inappropriata della certificazione.

La rinuncia comporta da parte di CERSA la revoca della certificazione pertanto, in accordo a quanto previsto dal Disciplinare, essa sarà notificata ai soggetti interessati con le modalità e i tempi ivi previsti.

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

Gli obblighi dell'Organizzazione, in caso di rinuncia accettata da CERSA, sono gli stessi previsti per la revoca (Art. 15).

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

CERSA provvederà ad eliminare i riferimenti alla certificazione dell'Organizzazione dagli appositi registri ed a trasmettere tale informazione agli interessati.

Rinuncia della certificazione non ancora rilasciata

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

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

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

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

Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

CERSA si impegna ad informare le Organizzazioni certificate delle eventuali modifiche al processo di certificazione introdotte anche con una nuova revisione del presente Regolamento e/o degli altri documenti di riferimento (es. norme tecniche).

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

Il Regolamento nell'edizione in vigore è disponibile sul sito web www.cersa.com; eventuali copie cartacee sono fornite su richiesta.

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

Le Organizzazioni interessate saranno informate della pubblicazione di una nuova edizione che riguarderà, dall'entrata in vigore, il rapporto contrattuale in essere.

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

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

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

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

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

Art. 18 COMPENSI DOVUTI A CERSA – ADEGUAMENTI TARIFFARI

Compensi

In conformità a quanto indicato dal contratto definito tra CERSA e il Cliente per le attività necessarie al rilascio e al mantenimento della certificazione, a CERSA è dovuto un compenso valutato in accordo a quanto al riguardo stabilito da Disciplinare, sulla volontà di procedere con verifiche integrate anche per altri schemi di certificazione nonché della complessità e delle prescrizioni aggiuntive previste per casi particolari.

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

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

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

1° anno

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

2° e 3°anno

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

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

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

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

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

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

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

Rimborso delle spese

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

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

Adeguamenti tariffari

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

CERSA provvede all'aggiornamento annuale delle proprie tariffe in riferimento alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo, applicando la seguente relazione:

$T = T0 * (1 + V)$

Dove:

T0 = tariffa applicata alla data del contratto;

V = variazione percentuale dell'indice ISTAT intervenuta alla data di aggiornamento delle tariffe.

La variazione delle tariffe è notificata a tutti i Clienti.

Nei casi di variazione delle tariffe, se non diversamente disposto dal contratto, si adottano i seguenti criteri di politica tariffaria:

- le tariffe aggiornate sono applicate a tutti i Clienti dal giorno successivo la data della loro notificata;
- le tariffe aggiornate non si applicano per l'iter di certificazione (1° anno) dei Clienti che alla data di approvazione dei nuovi importi abbiano già presentato la domanda di certificazione;
- le tariffe aggiornate si applicano per l'esecuzione delle verifiche di sorveglianza (2° e 3° anno) e di rinnovo dei Clienti già certificati alla data di approvazione dei nuovi importi.

Al Cliente che si avvale della facoltà di rinuncia della certificazione per mancata accettazione degli adeguamenti tariffari vengono praticate le tariffe anteriori alle variazioni.

Art. 19 PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI

Interessi di mora

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

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

Penali per spostamento/rinuncia della verifica ispettiva

La richiesta di spostamento della verifica ispettiva, pervenuta dopo il quindicesimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate al Cliente, comporta l'applicazione di una penale pari al 50% del costo dei gg*uomo pianificati.

La richiesta di annullamento della verifica ispettiva, pervenuta dopo il quindicesimo giorno lavorativo antecedente le date già comunicate al Cliente, comporta l'applicazione di una penale di importo corrispondente al costo dei gg*uomo pianificati.

Penali per inappropriata rinuncia

Qualora la rinuncia della certificazione sia avanzata per motivi diversi da quelli consentiti dal presente Regolamento, CERSA applicherà una penale corrispondente al 30% dell'importo residuo del contratto stipulato con il Cliente interessato.

Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 per la protezione dei dati personali e delle altre disposizioni applicabili, CERSA ed il Cliente si danno reciprocamente atto che il trattamento dei dati personali forniti, direttamente ed indirettamente attraverso terzi, è effettuato per finalità strettamente funzionali all'instaurazione e/o alla gestione del rapporto contrattuale.

Sul sito www.cersa.com è pubblicata l'informativa prevista a tal fine.

Quando necessario, CERSA provvede a richiedere al Cliente l'esplicito consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi del citato Regolamento UE 679/2016..

Art. 21 DIRITTO DI AUTORE

CERSA è titolare del diritto d'autore su tutti i documenti forniti ai suoi Clienti. Questi ultimi possono quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con CERSA e dell'iter di certificazione. Non è consentito ad alcuno fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di CERSA, tali documenti.

Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO

Reclami

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

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

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

Ricorsi

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

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

La direzione CERSA non prende parte alla decisione in merito al ricorso esaminato.
Le decisioni del comitato in merito al ricorso sono comunicate agli interessati mediante comunicazione con avviso di ricevimento entro una settimana dalla data della riunione.

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

Arbitrato

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

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

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

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

o O o