



Titolo

**REGOLAMENTO IMQ PER LA
CERTIFICAZIONE DELLE
CENTRALI DI
TELESORVEGLIANZA/CENTRI
DI MONITORAGGIO E DI
RICEZIONE DI ALLARME**

Riferimento

Reg. PRD-TELESOR

*Revisione e data
entrata in vigore*

Rev. 3 del 06/02/2023

Approvato da

IMQ S.p.A. – B.U. FS

Indice

ART. 1.	PREMESSA	4
ART. 2.	OGGETTO DEL REGOLAMENTO	4
ART. 3.	RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI APPLICABILI	5
ART. 4.	CONDIZIONI GENERALI	5
	4.1. OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE.....	5
	4.2. RISERVATEZZA.....	6
	4.3. IMPARZIALITÀ	6
	4.4. CODICE ETICO IMQ E DECRETO LEGISLATIVO 8 GIUGNO 2001 N. 231	6
	4.5. ACCREDITAMENTI E ABILITAZIONI DI IMQ.....	7
	4.5.1. <i>Obblighi in relazione all'accreditamento</i>	7
	4.5.2. <i>Sospensione, rinuncia o revoca dell'accreditamento e/o dell'abilitazione di IMQ</i>	7
ART. 5.	ITER DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ	8
	5.1. ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO IMQ E DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	8
	5.2. DURATA DEGLI AUDIT	8
	5.3. RICONOSCIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE RILASCIATA DA ALTRI ORGANISMI	8
	5.4. ISTRUZIONE DELLA DOMANDA	9
	5.5. PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI AUDIT E FACOLTÀ DI RICUSAZIONE.....	9
	5.6. SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI AUDIT	9
	5.7. RAPPORTO DI AUDIT E CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI	11
	5.8. AZIONI CORRETTIVE	11
	5.9. RIESAME E DELIBERA DEL COMITATO DI CERTIFICAZIONE	12
	5.10. RILASCIO E VALIDITÀ DEL CERTIFICATO.....	12
	5.11. MANCATO RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	12
	5.12. VALIDITÀ DEL CERTIFICATO.....	12
	5.13. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	13
ART. 6.	ADEMPIMENTI A CARICO DELL'ORGANIZZAZIONE	14
	6.1. OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	14
	6.2. SICUREZZA SUL LAVORO – OBBLIGO DI INFORMATIVA	14
ART. 7.	CONDIZIONI ECONOMICHE	15
	7.1. IMPORTI PER IL RILASCIO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	15
	7.2. VARIAZIONI DEL TARIFFARIO IMQ.....	15
ART. 8.	UTILIZZO DELLE CERTIFICAZIONI	15
	8.1. CONCESSIONE D'USO DEI MARCHI – USO DEI CERTIFICATI	15
	8.2. TRASFERIBILITÀ DELLA CERTIFICAZIONE - MODIFICHE NELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO	16
ART. 9.	SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	17
	9.1. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	17
	9.2. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	18
	9.3. RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE.....	18
	9.4. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	19
ART. 10.	VARIAZIONI LEGISLATIVE, NORMATIVE, REGOLAMENTARI	20
	10.1. MODIFICHE ALLE NORME DI RIFERIMENTO DELLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	20

Indice

10.2. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	21
10.3. MODIFICHE ALLE REGOLE DI ACCREDITAMENTO	21
10.4. VALUTAZIONI SUPPLEMENTARE A SEGUITO DI MODIFICHE	21
ART. 11. LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ	21
11.1. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE - MANLEVA	21
11.2. INADEMPIMENTO IMQ – LIMITI ALLA RESPONSABILITÀ	22
11.3. CLAUSOLA DI DECADENZA	22
11.4. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DI IMQ	22
ART. 12. DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO	22
12.1. ENTRATA IN VIGORE DEL CONTRATTO	22
12.2. DURATA DEL CONTRATTO	22
12.3. FACOLTÀ DI RECESSO	22
12.4. RINNOVO	23
ART. 13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	23
ART. 14. RECLAMI E RICORSI	24
14.1. RECLAMI	24
14.2. RICORSI	25
ART. 15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	25
15.1. LEGGE APPLICABILE	25
15.2. FORO COMPETENTE	25



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 preventivamente 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.

Art. 2. OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento, approvato da IMQ S.p.A. (qui di seguito "IMQ"), stabilisce la procedura per la certificazione delle Centrali di telesorveglianza/Centri di monitoraggio e di ricezione di allarmi (nel seguito denominate "**Organizzazioni**").

Esse sono intese come strutture organizzate dedicate alla ricezione e gestione di segnali provenienti da sistemi di televigilanza e/o telesorveglianza, alla gestione di interventi su allarme, nonché al controllo dello stato delle apparecchiature di sistema e dei collegamenti di rete, operanti negli ambiti precisati nel Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010.

Il presente Regolamento non si applica per la certificazione di Organizzazioni operanti in ambiti diversi da quelli specificati nel suddetto decreto, ad esempio per le attività di controllo e gestione negli ambiti di telesoccorso e sanitario, nonché nei settori tecnologici, logistici e di monitoraggio ambientale.

Lo schema di certificazione che viene applicato per la verifica di conformità oggetto del presente Regolamento si identifica con il sistema n. 6 come identificato e descritto nella UNI CEI EN ISO/IEC 17067.

Per l'erogazione dell'attività di valutazione della conformità, IMQ opera come organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma internazionale UNI CEI EN/ISO 17065. I certificati di accreditamento sono disponibili sul sito www.imq.it.

La centrale di telesorveglianza/centro di monitoraggio e di ricezione di allarme richiedente (qui di seguito, l'"**Organizzazione**") affida a IMQ l'attività di valutazione della conformità per l'ottenimento del pertinente Certificato previsto dallo schema (qui di seguito, il "**Certificato**").

IMQ affida l'attività di valutazione della conformità a personale, dipendente IMQ o legato da rapporto di collaborazione con IMQ, dotato di specifica competenza e preventivamente qualificato.

A conclusione dell'attività di valutazione della conformità, in caso di esito positivo, IMQ rilascia all'Organizzazione il Certificato richiesto. In caso di esito negativo, IMQ rilascia all'Organizzazione apposita comunicazione con la descrizione delle non conformità riscontrate.

Art. 3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI APPLICABILI

Ai fini del presente Regolamento si applicano (per le parti di rispettiva competenza) i riferimenti normativi seguenti e relative modifiche e integrazioni successive:

- Decreto del Ministero dell'Interno 1 dicembre 2010, n° 269 “Regolamento recante disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell’ambito degli stessi istituti” e s.m.i.;
- Decreto del Ministero dell'Interno 4 giugno 2014, n° 115 Regolamento recante disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l’espletamento dei compiti di certificazione indipendente della qualità e della conformità degli istituti di vigilanza privati, autorizzati a norma dell’articolo 134 del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente;
- Disciplinare per la valutazione della conformità degli istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente, emesso in data 24 febbraio 2015 dal Capo della Polizia;
- UNI 10891 Servizi – Istituti di vigilanza privata – Requisiti;
- UNI CEI EN 50518:2020 Centri di monitoraggio e di ricezione di allarmi
- Regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il Regolamento (CEE) n. 399/93;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Valutazione della conformità – requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17067 Valutazione della conformità – Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto;
- UNI EN ISO 19001 Linee Guida per gli audit di sistemi di gestione;
- Documenti ACCREDIA applicabili, disponibili su www.accredia.it (in particolare LS-02 – Elenco norme e documenti di riferimento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione);
- Documenti IAF applicabili, disponibili su www.iaf.nu (in particolare IAF MD 11)
- Legislazione applicabile al servizio verificabile sul sito www.poliziadistato.it.

Art. 4. CONDIZIONI GENERALI

4.1. 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, nelle tempistiche previste ed indicate da IMQ;

- all'esito positivo delle suddette attività di valutazione di conformità ai requisiti applicabili, eseguite da IMQ;
- al possesso della Licenza di pubblica sicurezza in corso di validità per gli istituti di vigilanza;
- al pagamento dell'importo per la gestione delle attività relative al rilascio della certificazione;
- al pagamento dell'importo per le attività documentali e gli audit previsti (ordinari e straordinari);
- al pagamento delle tariffe (l'art. 7 che segue);
- al pagamento degli ulteriori importi previsti nel Tariffario IMQ (a titolo di esempio per le variazioni e/o le riemissioni del Certificato).

4.2. 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. Nel caso in cui i suddetti documenti ovvero talune informazioni debbano essere comunicate o divulgate in virtù di disposizioni legislative/di accreditamento, 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 dieci (10) anni dopo il periodo di validità del contratto.

4.3. 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.

IMQ non è - e s'impegna a non essere - collegata ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di: progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, commercializzazione, possesso, utilizzo e manutenzione dei servizi verificati o simili a quelli verificati ed a questi concorrenziali.

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 inerenti all'attività in oggetto del presente Regolamento.

4.4. 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. 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.

4.5. Accreditazioni e abilitazioni di IMQ

4.5.1. Obblighi in relazione all'accREDITAMENTO

Nell'attività oggetto del presente Regolamento, IMQ opera sotto accreditamento e in relazione all'iscrizione nell'elenco degli "Organismi di certificazione indipendente" del Ministero dell'Interno di cui all'art. 4 del DM 115/2014 ed è quindi tenuta ad applicare le prescrizioni dettate dagli Enti di accreditamento.

In particolare, nell'ambito degli schemi e dei settori in cui l'accREDITAMENTO è rilasciato da ACCREDIA (Ente Italiano di AccredITAMENTO), ai sensi della norma internazionale ISO/IEC 17065, 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).

Gli Enti di AccredITAMENTO hanno inoltre la facoltà di eseguire audit presso le sedi di IMQ e/o presso le sedi dei suoi Clienti, al fine di verificare l'operato di IMQ nell'ambito degli schemi di certificazione accREDITATI.

Nota: Informazioni aggiornate sullo stato di accREDITAMENTO di IMQ sono disponibili sui siti web www.imq.it e, per gli accREDITAMENTI rilasciati da ACCREDIA, www.accredia.it; possono essere inoltre richieste via mail al seguente indirizzo: certificazione.csq@imq.it

4.5.2. 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, o in caso di propria rinuncia, IMQ provvederà ad informarne l'Organizzazione, nonché a supportarla nell'eventuale passaggio ad altro Organismo di certificazione accREDITATO e iscritto nell'elenco degli "Organismi di certificazione indipendente" del Ministero dell'Interno di cui all'art. 4 del DM 115/2014.

Salvo 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; 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. 8.1 che segue.

Art. 5. ITER DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

5.1. Accettazione del Preventivo IMQ e domanda di certificazione

Possono accedere alla certificazione di conformità tutte le Organizzazioni che hanno vigenti uno o più Centrali di telesorveglianza/Centri di monitoraggio e di ricezione di allarme. La certificazione può essere richiesta per le Organizzazioni regolarmente autorizzate, fermo restando che tutti i Centri di monitoraggio e di ricezione di allarme nelle disponibilità del medesimo Istituto di Vigilanza devono essere coperti da certificazione.

Nel caso le stesse Organizzazioni accedano anche alla certificazione del Sistema di Gestione in conformità a norme applicabili (es. ISO 9001, ISO 14001, ecc.), il cui capo di applicazione comprende anche la gestione, il monitoraggio e la ricezione allarmi in conformità alla UNI CEI EN 50518:2020, il processo di certificazione qui descritto conseguirà gli effetti di efficienza in termini di volumi di attività e impegni economici risultanti all'esecuzione di verifiche integrate per gli ambiti interessati.

A seguito della ricezione del Preventivo (di cui all'art. 8.1 che segue), formulato da IMQ sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, quest'ultima deve compilare, far sottoscrivere al proprio rappresentante legale ovvero da persona munita di idonea procura ed inviare ad IMQ:

- copia del Preventivo, sottoscritta per accettazione;
- modulo di Domanda di Certificazione, in modo da fornire in particolare le seguenti informazioni:
 - denominazione dell'Organizzazione;
 - sede di ubicazione della centrale/centro di monitoraggio ed eventuali altre sedi di centrali/centri di monitoraggio operative;
 - nome della persona da contattare presso l'Organizzazione.

In allegato alla domanda deve essere inoltre fornita la seguente documentazione:

- copia Visura Camera di Commercio;
- Licenza in corso di validità (se rilasciata da più di tre (3) anni, allegare anche la dichiarazione di proseguimento dell'attività).

5.2. Durata degli audit

La durata dei tempi degli audit di certificazione e rinnovo deve essere almeno pari a 1,5 giorni/uomo e degli audit di sorveglianza almeno pari a 1 giorno/uomo.

Non si applicano riduzioni ad eccezione di quanto previsto dal documento MD 11 per gli audit di sistemi di gestione integrati, qualora ne ricorrano le condizioni.

5.3. Riconoscimento della certificazione rilasciata da altri Organismi

Nel caso in cui l'Organizzazione abbia già ottenuto da altro Organismo accreditato la certificazione in oggetto e richiede a IMQ di subentrare, l'Organizzazione stessa è tenuta a fornire a IMQ tutta la documentazione relativa alla certificazione ottenuta da altro Organismo accreditato e iscritto nell'elenco degli "Organismi di certificazione indipendente" del Ministero dell'Interno di cui all'art. 4 del DM 115/2014, compreso almeno quanto segue:

- copia del Certificato in vigore;

- i rapporti del precedente audit di certificazione o rinnovo;
- i rapporti dei precedenti audit di sorveglianza;
- la documentazione relativa a tutte le non conformità emerse in tali audit;
- tutta la documentazione disponibile pertinente la certificazione ottenuta;
- l'elenco dei reclami ricevuti durante il periodo di validità della certificazione e delle azioni effettuate come trattamenti di tali reclami;
- copia delle comunicazioni intercorse con l'Autorità competente in merito alla certificazione ottenuta.

5.4. Istruzione della domanda

Al ricevimento della domanda, IMQ provvede a:

- esaminare in via preliminare la domanda e la relativa documentazione presentata;
- 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.

Il contratto di certificazione tra IMQ e l'Organizzazione s'intende perfezionato al momento della ricezione, da parte di IMQ, dell'accettazione del Preventivo, che implica altresì l'accettazione integrale del Presente Regolamento (disponibile sul sito www.imq.it) (qui di seguito il "Contratto di certificazione"). Il Preventivo ed il presente Regolamento costituiscono pertanto parte integrale e sostanziale del Contratto di certificazione.

5.5. Pianificazione dell'attività di audit e facoltà di rikusazione

Completata la fase istruttoria, IMQ provvede a comunicare all'Organizzazione i nominativi del personale che effettuerà l'attività di valutazione.

L'organizzazione ha la facoltà di rikusare, per giustificati motivi, il personale IMQ incaricato per l'attività di valutazione. La rikusazione deve essere inoltrata ad IMQ entro cinque (5) giorni lavorativi precedenti la data pianificata per l'esecuzione dell'audit. Qualora le motivazioni per la rikusazione trovassero fondato riscontro, IMQ procederà ad un nuovo affidamento d'incarico, segnalando i nuovi nominativi all'Organizzazione.

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 (2) processi di certificazione saranno valutati una sola volta in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare, con conseguente ottimizzazione degli impegni degli auditor.

Il personale IMQ incaricato dell'attività di valutazione della conformità provvede a contattare l'Organizzazione con l'obiettivo di definire le date dell'audit e trasmette alla stessa, con congruo anticipo, il Piano di audit. Qualora l'Organizzazione chieda lo spostamento 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. Tale slittamento non può superare i vincoli previsti all'art. 6 del DM 115/2014.

5.6. Svolgimento delle attività di audit

Scopo dell'attività di audit 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 e le procedure.

In occasione dell'audit l'Organizzazione deve assicurare che siano disponibili tutti i documenti e le registrazioni relativi alla Centrale di telesorveglianza/Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme, alle attività e ai servizi oggetto della certificazione.

In particolare, ai fini dell'audit è necessario che l'Organizzazione 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 i requisiti minimi prescritti ai capitoli 4,5 e 7 della norma UNI CEI EN 50518;
- analisi dei rischi di cui al capitolo 6 della norma UNI CEI EN 50518;
- prescrizioni tecniche, così come previste ai capitoli 8 e 9 della norma UNI CEI EN 50518;
- procedure e requisiti per il funzionamento, così come previsto ai capitoli 9 e 10 della norma UNI CEI EN 50518.

Tutta la documentazione indicata deve essere messa a disposizione del GVI.

La verifica ha luogo presso la Centrale di telesorveglianza/Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme ed eventuali altri siti in cui si svolgono attività o processi correlati alla gestione dell'Organizzazione stessa; il campionamento degli stessi non è ammesso. Essa è finalizzata al controllo dei requisiti della Centrale di telesorveglianza/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/riciesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione delle stesse);
- i requisiti minimi dell'edificio che ospita il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme;
- i requisiti dei sistemi di ricezione dei segnali delle prove, la gestione e la conservazione dei dati ed i piani di emergenza
- i requisiti e le prestazioni del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme;
- la selezione e il controllo del personale addetto al Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme;
- l'addestramento professionale;
- la presenza di operatori del Centro;
- l'applicazione e le modalità di gestione del Centro.

Il GVI esegue la valutazione in modo autonomo, durante il normale svolgimento delle attività della Centrale di telesorveglianza/Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme in presenza e con la collaborazione di risorse della stessa Organizzazione che devono essere sempre disponibili a fornire le necessarie informazioni e chiarimenti.

Le registrazioni dei controlli effettuati sono riportate in una specifica check-list, come previsto dalla Tabella 2bis allegata al Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015.

5.7. Rapporto di audit e classificazione dei rilievi

A conclusione dell'attività di audit, viene emesso un rapporto di audit che riporta le evidenze riscontrate. Gli eventuali rilievi emersi vengono graduati nei seguenti tre (3) livelli di gravità:

Non Conformità

Violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (DM 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento ai requisiti normativi (DM 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria). In fase di verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con un rilievo aperto (Non Conformità collegata alla violazione dei requisiti di riferimento [DM 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente]); l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

Non Conformità minore

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 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 IMQ e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica successiva utile.

Raccomandazione

Spunto di miglioramento teso a permettere di gestire un aspetto debole o potenzialmente carente nei processi che concorrono nella realizzazione e nel controllo dei servizi oggetto di certificazione la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti. È facoltà dell'Organizzazione adottare azioni preventive che verranno verificate nel corso degli audit successivi. In caso di mancato recepimento della raccomandazione, l'Organizzazione è tenuta a registrarne la giustificazione.

L'Organizzazione deve controfirmare il rapporto e tutti i rilievi emersi.

IMQ invierà le comunicazioni delle Non Conformità e delle Non Conformità minori al Ministero dell'Interno e alla Prefettura di competenza.

5.8. Azioni Correttive

L'Organizzazione deve impegnarsi a eliminare le Non Conformità eventualmente rilevate nel corso dell'audit tramite adeguate Azioni Correttive. Le Azioni Correttive individuate, sottoscritte da un rappresentante 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 un (1) mese dalla data di ricezione delle stesse, specifica richiesta di integrazione o modifica.

La verifica dell'attuazione delle Azioni Correttive volte a risolvere le Non Conformità critiche viene effettuata sulla base di evidenze documentali o tramite verifiche supplementari; l'ottenimento/mantenimento della certificazione è subordinato all'esito positivo di tale verifica.

La verifica dell'attuazione delle Azioni Correttive relative a Non Conformità minori viene effettuata nel corso dell'audit successivo.

5.9. Riesame e Delibera del Comitato di Certificazione

Il Rapporto con i relativi allegati, la documentazione pertinente e – nel caso in cui siano rilevate Non Conformità – le relative Azioni Correttive vengono successivamente trasmessi al Comitato di Certificazione IMQ, composto dal personale competente indipendente dal personale che ha effettuato l'attività di valutazione della conformità.

Sulla base delle risultanze contenute nella suddetta documentazione, nonché di ogni altra informazione pertinente, il Comitato di Certificazione IMQ effettua un riesame di tutta l'attività e decide sul rilascio o meno della certificazione.

5.10. Rilascio e validità del Certificato

Quando la certificazione viene accordata, IMQ provvede ad inviare all'Organizzazione il relativo Certificato nel quale sono indicati:

- la norma UNI CEI EN 50518, il DM 115/2014, il DM 269/2010 e s.m.i. e il Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015;
- tutte le Centrali di telesorveglianza/il Centro di monitoraggio e di ricezione allarme;
- la sede legale e le sedi operative;
- le date di primo rilascio, emissione corrente e scadenza.

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.

Il Certificato sarà inoltrato da IMQ al Ministero dell'Interno.

5.11. Mancato rilascio della certificazione

Quando la certificazione non venga accordata, IMQ comunica per iscritto all'Organizzazione tale decisione, indicando le relative motivazioni e richiedendo l'invio di documentazione che fornisca evidenza della risoluzione delle Non Conformità riscontrate, ovvero, ove ritenuto opportuno, l'effettuazione di un audit supplementare volto alla verifica di detta risoluzione.

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

In caso di mancato rilascio IMQ ne darà comunicazione al Ministero dell'Interno e alla Prefettura di competenza.

5.12. Validità del Certificato

Il Certificato ha validità triennale a partire dalla data di delibera.

La sua validità è tuttavia subordinata, oltre al perdurare del rapporto contrattuale con IMQ, all'esito positivo degli audit di sorveglianza, eseguiti secondo le modalità indicate nell'art. 5.13 che segue. A seguito di tali audit, la validità del Certificato viene confermata da IMQ mediante lettera.

Lo scioglimento del Contratto di certificazione con IMQ per qualsiasi motivo fa venir meno la validità e l'efficacia del Certificato.

A seguito dell'esito positivo dell'audit di rinnovo (vedere art. 5.13 che segue), il Certificato viene riemesso; la mancata esecuzione di tale audit, 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 di certificazione con IMQ, con conseguente necessità di riavviare ex novo l'iter di certificazione.

5.13. Mantenimento della certificazione

IMQ effettua un controllo periodico sull'Organizzazione certificata, per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti delle norme di riferimento. Questo controllo avviene attraverso audit effettuati secondo i criteri e le modalità precisate nel presente articolo e nella normativa applicabile.

Il mantenimento della certificazione prevede audit annuali di sorveglianza successivi all'audit di certificazione presso l'Organizzazione stessa ed eventuali altri siti correlati.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i dodici (12) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di certificazione; i successivi audit di sorveglianza sono effettuati almeno una (1) volta nell'anno solare e con un intervallo non superiore a dodici (12) mesi dalla data dell'audit precedente.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità dell'audit di sorveglianza.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'Organizzazione e dei servizi gestiti, rilevate negli audit di sorveglianza, avviene con gli stessi criteri adottati per l'audit di certificazione.

Prima della scadenza del Certificato, affinché non perda continuità temporale, IMQ effettuerà l'audit di rinnovo della stessa entro il terzo anno dal rilascio della certificazione.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità dell'audit di rinnovo. L'audit di rinnovo ha per oggetto il riesame generale della gestione ed il controllo dell'Organizzazione e dei servizi gestiti oggetto del Certificato e della sua efficacia nonché gli aspetti documentali.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'Organizzazione e dei servizi gestiti, rilevate nell'audit di rinnovo, avviene con gli stessi criteri adottati per l'audit di certificazione.

I costi della riemissione del Certificato sono a carico dell'Organizzazione, come da tariffario IMQ in vigore.

Audit supplementari sono condotti in caso di modifiche che influenzano significativamente la gestione ed il controllo dell'Organizzazione 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 requisiti specificati.

Audit supplementari possono essere anche disposti quando occorre accertare l'avvenuta chiusura di Non Conformità.

Gli audit supplementari sono condotti con le stesse modalità previste per gli audit di valutazione.

IMQ potrà effettuare anche audit con breve preavviso – effettuati cioè entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di notifica – o senza alcun 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 ogni caso almeno un audit durante il ciclo deve essere effettuato con “breve preavviso” (cinque (5) giorni lavorativi), ovvero anche “senza preavviso”.

In tali casi, potrà risultare inapplicabile la facoltà di ricsuzione sopra prevista.

Art. 6. ADEMPIMENTI A CARICO DELL'ORGANIZZAZIONE

6.1. Obblighi dell'Organizzazione

L'Organizzazione s'impegna a:

- a) mantenere la propria struttura ed i propri servizi conformi ai requisiti dello schema di certificazione di cui all'art. 1 che precede. Qualora l'Organizzazione intenda modificare la sua struttura in parti che hanno o possono avere rilevanza ai fini della conformità o meno a tale schema, l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a IMQ, che può accettare le modifiche o disporre l'effettuazione di uno (1) o più audit supplementari. Il costo di detti audit è a carico dell'Organizzazione certificata;
- b) non utilizzare la propria certificazione in modo da portare discredito a IMQ;
- c) non fare alcuna dichiarazione o pubblicizzare la propria certificazione in maniera tale da poter essere considerata ingannevole o non autorizzata;
- d) consentire al personale IMQ predisposto, l'accesso ai luoghi di progettazione ed erogazione dei propri servizi, nonché fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili affinché IMQ possa eseguire l'attività di valutazione richiesta. A tale riguardo, l'impossibilità ad eseguire le attività per fatto e/o causa imputabile all'Organizzazione (per esempio impossibilità di accedere ai luoghi predetti, mancanza della documentazione), tale da compromettere l'adempimento dell'obbligazione a carico di IMQ, costituirà causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 14 che segue;
- e) consentire agli ispettori ACCREDIA – Ente Italiano di Accreditamento – e ad eventuali ispettori dell'Autorità competente, la possibilità di accedere ai luoghi predetti, in accompagnamento al personale IMQ. Tali visite, il cui scopo è la sorveglianza sull'operato del personale IMQ e non dell'Organizzazione, sono regolarmente comunicate con un congruo preavviso salvo nel caso di audit con breve preavviso;
- f) comunicare immediatamente a IMQ tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di licenze, autorizzazioni, concessioni, ecc.;
- g) garantire al personale IMQ la possibilità di effettuare audit straordinari, qualora se ne presenti la necessità.

6.2. 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 del personale incaricato da IMQ e dei loro eventuali accompagnatori, 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. 7. CONDIZIONI ECONOMICHE

7.1. Importi per il rilascio ed il mantenimento della certificazione

Gli importi relativi alle attività di certificazione e di mantenimento (e, laddove specificato, gli importi per l'attività di rinnovo), la durata delle verifiche e le relative condizioni di pagamento, sono indicati nel **Preventivo** così come accettato dall'Organizzazione; tale Preventivo viene redatto secondo le tariffe indicate nel Tariffario IMQ in vigore e, per quanto riguarda la durata degli audit, sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione (numero di addetti, sedi, classi di servizi erogati, ecc.).

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.

7.2. Variazioni del Tariffario IMQ

Le eventuali variazioni del Tariffario IMQ vengono comunicate alle Organizzazioni certificate e ai Clienti IMQ in fase di certificazione, qualora esse 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.

All'Organizzazione che si avvale della suddetta facoltà di rinuncia vengono praticate le tariffe anteriori alle variazioni, fino alla data di risoluzione del rapporto (vedere art. 9.3 lettera d).

Art. 8. UTILIZZO DELLE CERTIFICAZIONI

8.1. Concessione d'uso dei marchi – Uso dei Certificati

Con decorrenza dalla data di rilascio del Certificato, l'Organizzazione potrà usare i marchi concessi da IMQ solo con riferimento al singolo schema di certificazione di cui all'art. 1 che precede.

L'Organizzazione può, quindi, usare i marchi collegati alla certificazione sui propri documenti e sul materiale pubblicitario inerente alla propria attività, purché ciò avvenga in maniera veritiera e completa dei dati relativi alla certificazione.

L'Organizzazione potrà usare il marchio "IMQ" solo:

- con il nome dell'Organizzazione certificata;

- con il numero di identificazione del Certificato (opzionale);
- con il riferimento dei documenti di cui all'art. 1 che lo precede;
- nel periodo di validità del Certificato;
- in relazione all'eventuale unità operativa certificata dell'Organizzazione.

Per l'eventuale utilizzo del marchio ACCREDIA da parte dell'Organizzazione, si rimanda alla regolamentazione ACCREDIA in vigore (vedere documento ACCREDIA RG-09).

I marchi saranno inviati nei vari formati, all'Organizzazione.

L'uso dei marchi e/o del Certificato è scorretto se fatto in modo da trarre in inganno i destinatari del messaggio, danneggiare la reputazione di IMQ e compromettere la fiducia del pubblico, ovvero quando gli stessi non sono usati in modo conforme al presente Regolamento. In particolare, a titolo esemplificativo, è scorretto l'uso dei marchi e/o del Certificato in associazione con il nome e/o il marchio dell'Organizzazione certificata, ovvero richiedente la certificazione quando:

- la certificazione non è stata rilasciata;
- la certificazione è stata sospesa o revocata;
- i marchi vengono abbinati ad attività e/o servizi non coperti dalla certificazione.

IMQ è tenuta al controllo del corretto utilizzo delle certificazioni emesse e dei relativi marchi. A tal fine l'Organizzazione potrà inviare a IMQ per approvazione, prima della pubblicazione, copia della documentazione aziendale (cataloghi, strumenti pubblicitari, contratti o altre forme di comunicazione) che emetterà per propagandare l'ottenimento della certificazione.

Nei casi di utilizzo scorretto della certificazione e/o dei marchi, IMQ prenderà tutte le misure atte a far cessare tale uso, tutelando nel contempo e nei modi più opportuni i propri diritti, anche mediante la pubblicazione dell'accaduto sul proprio sito web e/o sulla stampa.

8.2. Trasferibilità della Certificazione - Modifiche nell'assetto organizzativo

L'uso delle Certificazioni rilasciate da IMQ è strettamente riservato all'Organizzazione ed ai luoghi menzionati nel Certificato. Essa non è trasferibile, salvo nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento, affitto di un ramo d'azienda dell'Organizzazione certificata.

Nel caso di modifica della persona giuridica in nome e per conto della quale viene svolta l'attività autorizzata, non è possibile trasferire la certificazione (vedere FAQ n. 19 Ministero dell'Interno/Accredia del 17 febbraio 2016).

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, a carico dell'Organizzazione certificata, all'applicazione del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione.

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 un audit supplementare, la conformità ai requisiti dello schema di certificazione di cui all'art. 1 che precede.

I costi dell'aggiornamento della certificazione e dell'eventuale attività di audit saranno in carico del soggetto risultante dalla vicenda modificativa.

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

Art. 9. SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

9.1. Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa allorquando IMQ abbia ragione di ritenere che l'Organizzazione non risponda più ai requisiti dello schema di certificazione di cui all'art. 1 che precede 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 ad effettuare gli audit di sorveglianza secondo le scadenze temporali previste e/o gli audit supplementari richiesti da IMQ;
- c) inadempimento, da parte dell'Organizzazione degli obblighi previsto agli articoli 6.1, 6.2 e 8.2 che precedono;
- d) esistenza di procedimenti giudiziari o amministrativi, verbali di illecito, reclami, contenziosi, ecc. aventi ad oggetto i requisiti cogenti del servizio erogato dall'Organizzazione, o mancata comunicazione ad IMQ dell'esistenza degli stessi;
- e) su richiesta motivata dell'Organizzazione.

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

Durante il periodo di sospensione:

- IMQ può sospendere l'attività di sorveglianza;
- IMQ comunica il provvedimento di sospensione al Ministero dell'Interno e alla Prefettura che ha rilasciato la licenza;
- l'Organizzazione non può utilizzare il Certificato ottenuto ed i marchi (vedere art. 8.1 che precede), né qualificarsi come Organizzazione certificata;
- l'Organizzazione è comunque tenuta al pagamento degli importi per il mantenimento delle certificazioni.

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 in carico all'Organizzazione certificata.

Trascorsi sei (6) mesi senza che la sospensione abbia potuto essere annullata, la certificazione viene revocata. Il suddetto termine può essere inferiore nel caso in cui la data di scadenza del Certificato sia antecedente rispetto alla decorrenza di sei (6) mesi dall'adozione del provvedimento di sospensione; in questa ipotesi, la data limite per l'effettuazione dell'audit di ripristino/ricertificazione è comunque quello di tre (3) anni dalla data di rilascio del Certificato.

9.2. Revoca della certificazione

La certificazione può essere revocata allorquando IMQ abbia ragione di ritenere che l'Organizzazione non risponda più ai requisiti dello schema di certificazione di cui all'art. 1 che precede e, in particolare, nei seguenti casi:

- a) non osservanza degli impegni assunti agli articoli 6.1, 6.2 e 8.2 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"; decorso un (1) mese 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 dei marchi di cui all'art. 8.1 che precede;
- e) condanna dell'Organizzazione per il mancato rispetto dei requisiti cogenti del servizio erogato;
- f) mancato adeguamento, da parte dell'Organizzazione, a modifiche normative e/o regolamentari;
- g) nei casi previsti all'ultimo capoverso dell'art. 9.1 che precede.

La decisione della revoca della certificazione viene comunicata da IMQ all'Organizzazione a mezzo raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

Nel caso di revoca della certificazione, l'Organizzazione si obbliga a:

- a) non utilizzare più il Certificato ottenuto ed i marchi di cui all'art. 8.1 che precede;
- b) restituire il Certificato entro quindici (15) giorni dalla relativa comunicazione;
- c) eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti i marchi di cui all'art. 8.1 che precede, nonché ogni riferimento alla certificazione;
- d) di provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti ad IMQ.

IMQ, inoltre, deve provvedere a:

- interrompere l'attività di sorveglianza;
- comunicare il provvedimento di revoca al Ministero dell'Interno e alla Prefettura che ha rilasciato la licenza.

9.3. Rinuncia della certificazione

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione:

- a) nelle ipotesi di recesso contemplate all'art. 12.3 che segue;
- b) quando non intenda adeguarsi alle variazioni delle norme di riferimento ovvero delle prescrizioni applicabili all'attività di certificazione;
- c) quando non accetti le variazioni apportate al presente Regolamento (vedere art. 11.2);
- d) quando non accetti le variazioni delle tariffe (vedere art. 7 che precede);

- e) in caso di rinuncia o revoca dell'accreditamento di IMQ per lo schema di certificazione in oggetto;
- f) prima dell'ottenimento della certificazione, qualora la rinuncia pervenga a IMQ prima dell'esecuzione dell'attività di audit, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento dell'importo relativo all'apertura pratica.

La rinuncia deve essere comunicata ad IMQ tramite raccomandata A.R. o con altre modalità valida agli effetti di legge.

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

- a) non utilizzare più il Certificato ottenuto ed i marchi di cui all'art 8.1 che segue, restituendo inoltre il Certificato 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 che segue.

IMQ, a sua volta, provvede a:

- interrompere l'attività di sorveglianza;
- comunicare il provvedimento di revoca al Ministero dell'Interno e alla Prefettura che ha rilasciato la licenza.

9.4. Trasferimento della certificazione

In caso l'Organizzazione richieda il trasferimento del certificato da o verso altro organismo accreditato e regolarmente iscritto nell'elenco del Ministero dell'Interno, lo stesso deve essere eseguito tenendo presente le prescrizioni contenute nel DM 115/2014 e nelle Circolari Accredia emesse in materia.

In particolare:

1. L'Organizzazione deve preliminarmente presentare all'Organismo subentrante una domanda di trasferimento della certificazione nella quale risultino la motivazione del trasferimento nonché l'assenza di reclami da parte di clienti dell'Organizzazione (o relativa gestione in caso contrario) e l'assenza di pendenze tecnico-economiche con l'Organismo cedente (ivi compresi i rilievi di Non Conformità, ove presenti);

2. Il processo di trasferimento non può essere preso in carico dall'Organismo subentrante in fase di scadenza della frequenza di sorveglianza e/o rinnovo del certificato; tale fase di scadenza, durante la quale il processo di trasferimento non può essere preso in carico, ricopre i sessanta (60) giorni antecedenti il termine per l'effettuazione dell'attività di sorveglianza e i centoventi (120) giorni antecedenti il termine per il rinnovo;

3. L'Organismo subentrante è tenuto ad informare l'Organismo cedente in merito all'avvio del processo di trasferimento anche in fase di valutazione documentale preliminare (c.d. pre-transfer review), richiedendo pertanto gli atti necessari alla valutazione:

- a) Licenza ex art. 134 TULPS;
- b) Visura camerale dell'Organizzazione (ultima disponibile);
- c) Verbale Ispettorato Territoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (solo per la Cat. II);
- d) Certificato/i di conformità in corso di validità;

- e) Rapporti di audit dell'ultimo triennio di certificazione completi dei piani di trattamento e azioni correttive ove applicabile;
- f) Checklist ministeriali Tab. 1bis e 2bis (a seconda della Categoria di certificazione) completa delle evidenze necessarie alla valutazione dei requisiti minimi;
- g) La conferma di assenza di pendenze tecnico-economiche con l'Organizzazione (escluse le penali di recesso ove previste dalle regole contrattuali).

4. L'Organismo subentrante deve far eseguire da parte di personale competente un'attività di pre-transfer review durante la quale deve formalizzare il soddisfacimento dei requisiti minimi per il rilascio del certificato;

5. L'Organismo subentrante interrompe immediatamente l'iter di trasferimento nei casi in cui:

- a) La richiesta di trasferimento venga presentata a ridosso delle scadenze di sorveglianza e/o rinnovo del certificato (come da p.to 2 che precede);
- b) Nell'accesso agli atti di cui al p.to 3 si evinca la presenza di uno (1) o più rilievi di Non conformità non ancora definitivamente corretti.

6. L'Organismo subentrante può eseguire una visita presso l'Organizzazione (c.d. pre-transfer visit) finalizzata alla raccolta di ulteriori informazioni necessarie alla conclusione positiva dell'attività di pre-transfer review. Tale visita ha la durata massima di un (1) giorno/uomo e non costituisce e/o sostituisce l'audit per il mantenimento/rinnovo della certificazione né ne modifica le rispettive durate;

7. L'Organismo cedente assicura la massima collaborazione nel trasferire all'Organismo subentrante le informazioni pertinenti e la documentazione necessaria;

8. Ad esito positivo del trasferimento, l'Organismo subentrante emette il certificato di conformità riportando il medesimo campo di applicazione, la medesima data di prima emissione e scadenza del certificato trasferito. Il certificato deve riportare inoltre una data di emissione corrente congruente con il completamento del trasferimento ed una nota a precisazione che il certificato è stato emesso in prima emissione da altro Organismo. Entro e non oltre dieci (10) giorni dall'emissione del certificato, fermo restando le comunicazioni obbligatorie alle Autorità competenti già previste dal DCP del 24.02.2015 (Prefettura territorialmente competente e Ministero dell'Interno), l'Organismo subentrante informa l'Organismo cedente ed Accredia del completamento dell'istruttoria.

9. L'Organismo cedente provvede a comunicare alle Autorità competenti la revoca della certificazione a valle del trasferimento della stessa.

10. L'Organismo cedente conserva gli atti acquisiti e i documenti di audit per un periodo minimo di sei (6) anni.

Art. 10. VARIAZIONI LEGISLATIVE, NORMATIVE, REGOLAMENTARI

10.1. Modifiche alle norme di riferimento dello schema di certificazione

Qualora nelle disposizioni legislative applicabili all'attività in oggetto, ovvero nelle norme tecniche di riferimento, vengano introdotte variazioni di rilievo che influenzano la validità della certificazione rilasciata, IMQ ne darà

comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale avrà la facoltà di adeguare i propri servizi alle nuove prescrizioni entro il termine che le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione decidesse di adeguarsi alle nuove disposizioni, 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 saranno a carico dell'Organizzazione certificata, secondo le tariffe IMQ in vigore.

10.2. Modifiche al Regolamento

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

Qualora l'Organizzazione certificata non risponda entro un (1) mese dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuta variazione del presente Regolamento, le relative modifiche s'intenderanno tacitamente accettate.

10.3. Modifiche alle regole di accreditamento

Nel caso in cui le prescrizioni applicabili all'attività di certificazione, contenute in norme (es. ISO/IEC 17065) e/o in altri documenti specifici (es. regole accreditamento applicabili), subiscano variazioni, IMQ potrà aggiornare la procedura di valutazione di cui all'art. 5 che precede, al fine di recepire le nuove disposizioni.

Qualora tali modifiche comportino impatti significativi sull'attività svolta presso l'Organizzazione (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.

10.4. 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. 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 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 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 valutazione della conformità 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 avanzato dal Committente, 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 a titolo esemplificativo e non esaustivo, interruzione di attività aziendale, perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di previsti profitti.

Art. 12. DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO

12.1. Entrata in vigore del contratto

Il Contratto di certificazione 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

Fatte salve le ipotesi di cui al par. 12.3 che segue, il contratto di certificazione, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è stipulato a tempo indeterminato, a partire dalla data di entrata in vigore di cui al par. 12.1.

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.

Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la contestuale ed automatica rinuncia alla certificazione (vedere art. 9.3 che precede), che cesserà pertanto di produrre i suoi effetti a partire dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di IMQ. L'Organizzazione che recede dal contratto dopo l'ottenimento della certificazione è tenuta a procedere al saldo tutti gli importi fatturati da IMQ, secondo i termini contrattuali, nonché a corrispondere a IMQ:



- gli importi per il mantenimento relativi al periodo in corso alla data di comunicazione del recesso;
- gli importi per il mantenimento relativi al trimestre successivo.

Il recesso da parte di IMQ comporta la revoca della certificazione, che resta comunque in vigore fino alla data prevista per il periodico audit successivo.

In questa eventualità, restano in vigore - per il tempo residuo di validità del Certificato - tutte le disposizioni del Contratto di certificazione che sono funzionali al mantenimento della certificazione in conformità allo schema di certificazione, con particolare riguardo alla facoltà di IMQ di effettuare audit e ottenere informazioni, qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno, e agli obblighi previsti a carico dell'Organizzazione nel presente Regolamento. Le medesime disposizioni trovano applicazione anche nel caso di recesso da parte dell'Organizzazione con contestuale richiesta di mantenimento temporaneo della certificazione.

12.4. Rinnovo

Ove applicabile, e nei casi in cui il Preventivo precedentemente formulato non comprenda le attività di rinnovo della certificazione, IMQ provvede, su richiesta dell'Organizzazione e prima della scadenza del Certificato, alla formulazione di un nuovo Preventivo per il successivo ciclo di certificazione.

Al ricevimento dell'accettazione di tale Preventivo, vengono pianificate ed eseguite le attività volte al rinnovo della certificazione.

Qualora l'Organizzazione receda anticipatamente, sarà tenuta al pagamento degli importi dovuti per il mantenimento della certificazione sino alla scadenza del Certificato.

In ogni caso, la mancata esecuzione delle attività di rinnovo previste entro il termine di validità del Certificato, comporta la risoluzione del Contratto di certificazione 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"), i dati personali direttamente forniti dal Committente 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 il Committente (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 "RPD") nominato è il seguente: 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 il Committente è parte, l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta del Committente, 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 dei rapporti contrattuali, 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, Organismi di certificazioni, 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. Detti soggetti tratteranno i Dati personali nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

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 autonomi titolari 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, il Committente potrà in ogni momento esercitare i diritti di accesso, rettifica o cancellazione, di limitazione del trattamento, nonché alla portabilità dei propri dati inviando un'apposita richiesta all'indirizzo del RPD: dpo@imggroup.it.

Il Committente 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.

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, descritte nell'apposita sezione del suddetto sito web.



14.2. Ricorsi

Il Committente 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, con le modalità previste sul sito web nella pagina <https://www.imq.it/it/contattaci>.

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.