



---

## REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALI

Em. 07	OGGETTO: Completa revisione del documento	Redatto RQ 	Verificato RT 	Approvato DG 	DATA: 07/03/2019
--------	---	-------------------	----------------------	---------------------	---------------------

---

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2.	CONDIZIONI GENERALI .....	3
3.	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE CLIENTE.....	3
4.	PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	4
5.	SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE .....	7
6.	ESCLUSIONI .....	8
7.	VERIFICHE ATTINENTI ALLA CONFORMITÀ LEGISLATIVA.....	8
8.	PROCEDIMENTI LEGALI IN CORSO .....	8
9.	TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI EMESSI DA ALTRI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE .....	8
10.	PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	9
11.	RISERVATEZZA.....	9
12.	SEGNALAZIONI, RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI .....	9
13.	LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE .....	9

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente regolamento è descrivere in dettaglio le condizioni e le procedure, nonché le responsabilità che l'Organizzazione Cliente e Quaser Certificazioni S.r.l. (di seguito denominata Quaser) devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientali (di seguito SGA) stabilendo così le modalità per l'accesso, l'ottenimento, il mantenimento, il rinnovo, l'estensione/riduzione, la sospensione e la revoca della certificazione rilasciata alle Organizzazioni che ne facciano richiesta.

Quaser non può assumere alcun obbligo, a priori, circa l'esito positivo delle valutazioni condotte e, quindi, in merito al rilascio, mantenimento, rinnovo o estensione della certificazione.

Il presente regolamento si applica a tutte le Organizzazioni che richiedano a Quaser la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale – SGA.

Sull'applicazione del presente regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Indipendenza e dell'Imparzialità (CSI) nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

La Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale di un'Organizzazione è un mezzo completamente volontario e l'attività di valutazione e certificazione eseguite da Quaser non sono in alcun modo sostitutive e/o integrative di quelle di competenza delle Autorità Competenti.

La conformità alle leggi nazionali costituisce un pre-requisito indispensabile per l'esecuzione delle attività di valutazione. Qualora l'Organizzazione richiedente non ottemperi alla completa conformità legislativa, questa dovrà dimostrare di aver concordato con le autorità un piano di adeguamento e fornire evidenze circa l'implementazione delle attività in esso definite, per poter permettere al Quaser di attivare e/o mantenere la certificazione.

Per lo schema di Certificazione SGA e/o per settori merceologici specifici, i requisiti della norma di riferimento e del presente regolamento possono essere integrati da specifici Regolamenti Tecnici (RT) e/o Disposizioni emesse dall'Organismo di Accreditamento.

Nello svolgimento delle proprie attività, Quaser si impegna a:

- Svolgere, con competenza, diligenza e integrità professionale, la valutazione dell'Organizzazione durante tutto l'iter di certificazione, in rapporto ai requisiti delle norme e dei documenti di riferimento, senza fornire alcuna consulenza e mantenendo la totale riservatezza sulle informazioni assunte ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 679/2016.

- Assicurare il rispetto dei tempi preventivati per gli interventi che coinvolgono l'Organizzazione da certificare;

- Informare tempestivamente le Organizzazioni clienti circa l'evoluzione della normativa volontaria per la certificazione e delle eventuali prescrizioni introdotte e lasciare libere di rinunciare alla certificazione, senza costi aggiuntivi, le aziende che non intendessero accettare eventuali modifiche ai requisiti di certificazione, e provvedendo poi a sospendere e successivamente revocare quelle che alla fine del periodo transitorio di applicazione dei nuovi requisiti non abbiano provveduto alla rinuncia alla certificazione o all'adeguamento alle nuove/ulteriori prescrizioni.

- Informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/revoca dell'accreditamento nel settore in cui questa opera, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase del passaggio ad altro OdC accreditato nel caso di rinuncia o revoca dell'accreditamento.

- Rendere pubblicamente accessibili le informazioni relative alle certificazioni rilasciate, sospese o revocate. Rendere disponibili le modalità adeguate per confermare la validità di una certificazione rilasciata.

## 2. CONDIZIONI GENERALI

Possono accedere alla Certificazione tutte le Organizzazioni che ne facciano richiesta. L'accesso alla certificazione non è condizionato né dalle dimensioni dell'Organizzazione né dall'appartenenza ad una particolare associazione/gruppo.

Ove un'Organizzazione richieda di avere accesso alla certificazione del proprio Sistema di Gestione SGA, dovranno essere sottoposti a valutazione tutti i processi e tutte le aree dell'organizzazione, per tutti i siti per i quali è richiesto tale riconoscimento.

Nel caso di un'Organizzazione coinvolta, direttamente o tramite persone fisiche che la rappresentino, in procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato con impatto diretto sul SGA, Quaser deve assicurare adeguata e sistematica sorveglianza del problema specifico in occasione delle attività di audit raccogliendo evidenze sufficienti a dimostrare che, riguardo l'oggetto della condanna o del procedimento, vi sia, al momento della verifica, una sostanziale conformità ai requisiti di legge e di norma (in pratica che non vi sia reato o reiterazione del reato). Inoltre Quaser potrà considerare l'opportunità di eseguire audit speciali come visite aggiuntive presso l'Organizzazione.

L'Organizzazione Cliente dovrà informare Quaser di tutti gli sviluppi dei procedimenti in essere.

*NOTA: l'esistenza di procedimenti penali in corso è collegata ad una ipotesi di reato ma non dimostra la colpevolezza del rappresentante legale dell'organizzazione (o di altra persona fisica operante per conto dell'organizzazione) e l'eventuale condanna (reclusione, ammenda, ecc.) porta alla espiazione della pena.*

## 3. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE CLIENTE

A seguito del conseguimento della Certificazione, l'Organizzazione Cliente può darne pubblicità in conformità con quanto stabilito dal Regolamento per l'uso del marchio di certificazione - PRL 6 in corso di validità.

L'Organizzazione che desideri ampliare il campo di applicazione deve farne richiesta a Quaser che provvede a istruire una opportuna pratica di estensione.

Modifiche anagrafiche od organizzative, cambi di proprietà, variazioni dell'assetto societario o cambiamenti della descrizione e degli aspetti editoriali dell'oggetto della Certificazione devono essere comunicati al Quaser (cessione, trasformazione, fusione, scissione o conferimento di un ramo dell'Organizzazione, cambiamenti nella propria struttura organizzativa o all'attività sottoposta a certificazione, chiusura o apertura di sedi/filiali, etc). In funzione dell'entità delle modifiche, Quaser si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'Organizzazione, al fine di verificare che le modifiche non alterino la conformità del Sistema di Gestione.

NOTA: La certificazione è riservata all'Organizzazione ed ai luoghi di attività menzionati sul certificato e non è trasferibile, salvo nell'eventualità di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento di un ramo particolare dell'Organizzazione certificata, e a seguito di apposita verifica documentale o in campo da parte del Quaser. Le emissioni del Certificato a seguito di modifiche dell'azienda (es. per cambio di ragione sociale, sede, ecc.) saranno fatturate come da Offerta Tecnico Economica sottoscritta dal Cliente.

L'Organizzazione Cliente si impegna a:

- Ottemperare agli adempimenti contrattuali, economici sottoscritti; anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito della verificata e documentata assenza dei requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

- Mantenere il proprio Sistema di Gestione conforme ai requisiti della norma di riferimento e a tutti i requisiti di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili, ai propri prodotti e/o servizi. La certificazione riguarda solo la conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento;

NOTA: L'Organizzazione rimane l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative, in vigore, relative all'Organizzazione stessa e/o al prodotto. La certificazione riguarda unicamente la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento e la relativa applicazione, e non costituisce pertanto attestato di rispetto dei predetti requisiti.

- Consentire l'accesso in condizioni di sicurezza nei propri locali ai valutatori Quaser, o a suoi rappresentanti autorizzati, ed assisterli durante le verifiche, prestando la massima collaborazione, fornendo la documentazione/registrazioni richieste per lo svolgimento dell'attività;

- Accogliere presso la propria struttura i valutatori dell'Ente di Accreditamento, in accompagnamento ai valutatori Quaser, al fine di dar loro la possibilità di valutare l'operato del Gruppo di Verifica Quaser; la presenza di tale personale è comunicata con congruo anticipo ed è a carico di Quaser; un eventuale rifiuto comporterebbe l'immediato ritiro del certificato e le penali eventualmente applicabili con riferimento a tutti i punti all'interno del regolamento che fanno riferimento al mancato rispetto dei termini di preavviso.

- Accettare gli eventuali audit senza preavviso effettuati da Quaser al fine di monitorare l'applicazione del sistema di gestione delle azioni in possesso di certificazione da esso rilasciata.

- Accogliere presso la propria struttura i valutatori dell'Ente di accreditamento per l'attività di Market Surveillance Visit secondo quanto previsto dal documento IAF ID 4.

Nota: qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benessere, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benessere alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla verifica, la certificazione viene revocata.

- Informare tempestivamente e rendere disponibile tutta la documentazione relativa a: reclami contro l'operato dell'Organizzazione, il verificarsi di incidenti/ infortuni gravi o mancato rispetto dei requisiti di legge, cause legali (in corso o passate in giudicato) e procedimenti amministrativi dalle Autorità di controllo, relative ai prodotti/ servizi oggetto di certificazione, che hanno un impatto sull'efficacia del sistema di gestione.

NOTA: In caso di reclamo, incidenti, reati ambientali, mancato rispetto dei requisiti di legge, cause legali e procedimenti amministrativi, Quaser si riserva il diritto di

effettuare un audit con breve preavviso per accertarsi della situazione del Sistema di Gestione. L'Audit con breve preavviso non sostituisce la verifica di sorveglianza/ rinnovo dell'anno. Quaser informa l'Organizzazione sui dettagli dello svolgimento della verifica e sull'eventuale costo, in base alle tariffe vigenti.

- Restituire o distruggere il certificato in caso di revoca/rinuncia ed interrompa l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione.

- Includere dello scopo della certificazione tutti i processi, le attività, i prodotti e i servizi sotto il controllo o l'influenza dell'organizzazione, che possono avere un impatto sulle prestazioni del proprio Sistema Ambientale.

- Comunicare alla Pubblica Autorità e/o ai propri clienti (se previsto da leggi, regolamenti, contratti o documenti equivalenti) l'eventuale sospensione o revoca della propria certificazione, accettando in ogni caso che Quaser comunichi tale evento all'Ente di Accreditamento.

#### 4. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE.

4.1 Prima di avviare l'iter di Certificazione, l'Organizzazione può richiedere una **AUDIT PRELIMINARE (PRE-AUDIT)** che viene svolta a titolo oneroso prima della verifica di certificazione con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione in relazione ai requisiti della Norma di riferimento; tale audit avrà una durata massima di 2 (due) giorni/uomo e non può essere utilizzata per diminuire i tempi dell'eventuale visita di certificazione. Eventuali rilievi emersi sono considerati da Quaser come indicativi e non costituiscono un riferimento da approfondire o verificare nella fase successiva.

L'Organizzazione non può richiedere più di un pre-audit relativamente al campo di applicazione e ai criteri di audit per cui è richiesta la certificazione e tale audit non può essere modificato in audit di certificazione o estensione.

L'Organizzazione che richiede la certificazione del proprio Sistema di Gestione, deve presentare la "Domanda di Certificazione M5 PRG6" riportando le seguenti informazioni: il Campo di Applicazione richiesto; le informazioni generali riguardanti le attività, le risorse umane e tecniche, eventuale ripartizione oraria delle attività e/o del personale che opera nel sito o presso altri siti (con particolare attenzione ai part-time, stagionali e/o ai turni) e le informazioni sui rischi, eventuali sostanze pericolose, obblighi legali, etc; le informazioni concernenti tutti i processi affidati all'esterno dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti; le informazioni riguardanti l'utilizzo di prestazioni di consulenza relative al sistema di gestione.

Con la sottoscrizione dell'Offerta Tecnico Economica si perfeziona il rapporto contrattuale fra Quaser e l'Organizzazione Cliente. L'Organizzazione accetta e si obbliga a rispettare e accettare quanto previsto nel presente Regolamento che costituisce parte integrante dell'offerta e di cui l'Organizzazione dichiara di conoscere il contenuto; Quaser si riserva la facoltà di NON accettare la Domanda di Certificazione proveniente da un'Organizzazione qualora ci siano evidenze che l'Organizzazione stessa:

- Sia stata oggetto di importanti sentenze passate in giudicato, incidenti e reclami in merito all'attività sottoposta a certificazione, ritenuti fondati, che compromettano l'efficacia del Sistema di Gestione oggetto della certificazione;
- Sia in una situazione di liquidazione, fallimento o concordato preventivo;

- Sia stata in precedenza oggetto di provvedimento di revoca del certificato;
- l'Ente di Accreditamento richieda di procedere in tal senso.

A seguito dell'accettazione dell'Offerta, Quaser individua il Gruppo di Audit e provvede a concordare con l'Organizzazione il periodo di effettuazione dell'audit di Certificazione. L'Organizzazione si impegna a compilare e rendere disponibile prima dell'audit di FASE 1 (e prima di ogni verifica successiva aggiornandone di volta in volta i campi) al Gruppo di Audit la lista di riscontro dei requisiti cogenti che viene preventivamente inviata al referente del sistema di gestione aziendale.

*NOTA: Qualora sussistano giustificati motivi, l'Organizzazione può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Valutatori indicandone le motivazioni.*

4.2 L'audit di Certificazione è condotto in due fasi: Fase 1 e Fase 2.

L'**AUDIT DI FASE 1** deve essere eseguito per riesaminare le informazioni del sistema di gestione dell'Organizzazione Cliente, valutare le condizioni specifiche del sito / dei siti oggetto di audit, verificare che il sistema di gestione comprenda un processo di identificazione degli aspetti ambientali e della relativa valutazione, verificare la gestione della conformità legislativa dell'Organizzazione, valutare il grado di preparazione per l'effettuazione della Fase 2 e riesaminare l'assegnazione di risorse per la Fase 2;

I risultati della Fase 1 sono formalizzati all'interno di un rapporto che evidenzia eventuali carenze che devono essere risolte prima dell'esecuzione della visita di Fase 2.

L'audit di fase 1 deve essere eseguito per:

1. Valutare che la documentazione del SGA dell'organizzazione, inclusi rischi, opportunità e procedure, copra tutti i requisiti della norma e sia ad essi conforme;
2. Verificare che l'organizzazione abbia sviluppato un'analisi del contesto completa, consapevole ed organica, acquisendo direttamente dalla Direzione le evidenze che assicurino confidenza che l'analisi del contesto sia efficace nel conferire al sistema di gestione ambientale la capacità di ottenere i risultati attesi, e registrando informazioni circostanziate sulle verifiche eseguite;
3. Verificare che "all'interno del campo di applicazione definito per il sistema di gestione ambientale" l'organizzazione abbia identificato e sottoposto a valutazione tutti "gli aspetti ambientali delle sue attività, prodotti e servizi che può tenere sotto controllo e quelli sui quali essa può esercitare un'influenza, e i loro impatti ambientali, considerando una prospettiva di ciclo di vita", al fine di identificare quali siano quelli significativi su cui sviluppare il proprio SGA;
4. Valutare la completezza, coerenza e correttezza delle fasi di analisi del contesto e di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali, verificando che la fase di valutazione sia supportata da opportuni collegamenti con i risultati dell'analisi del contesto e dei rischi e da dati e informazioni di natura qualitativa e quantitativa per i diversi aspetti ambientali identificati, i quali dovranno essere raccolti e resi disponibili in modo organico dall'organizzazione;

5. Verificare che l'organizzazione disponga di tutte le necessarie autorizzazioni di natura ambientale afferenti a tutte le attività collegate allo scopo di certificazione e verificarne la validità, la completezza e la correttezza. Il rapporto di Audit di Stage 1, dovrà registrare tutti i riferimenti ai documenti e/o alle autorizzazioni esaminati;
6. Discutere, verificare e documentare lo scopo di certificazione.

Con particolare riferimento ai punti 2, 3 e 4, è indispensabile (UNI CEI EN ISO 17021 - 1 § 9.3.1.2.2 b)) che il GVI esegua i sopralluoghi pertinenti e necessari, al fine di ottenere un quadro complessivo del contesto, delle attività e degli impatti ambientali dell'organizzazione.

Nel caso di organizzazioni con meno di 10 dipendenti e di impatto ambientale "basso" o "limitato" (come definito dal documento IAF MD 5), è possibile eseguire gli Stage 1 e 2 in giornate consecutive. Qualora l'esito dell'audit dello Stage 1 dimostri la presenza di problemi che potrebbero essere classificati come non conformità tali da precludere la possibilità del rilascio della certificazione, cioè di carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione a ambientale del cliente di conseguire i risultati previsti (cfr. UNI CEI EN ISO/IEC 17021 - 1 punto 9.4.8.3), non è ovviamente possibile procedere all'esecuzione dello Stage 2 consecutivo allo Stage 1.

Nel caso in cui la risoluzione di criticità identificate nello Stage 1 "può determinare modifiche significative che potrebbero avere impatto sul sistema di gestione" potrebbe essere necessario "ripetere lo Stage 1, in tutto o in parte" per rivalutare gli elementi modificati (UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 punto 9.3.1.2.4).

Il piano di audit per la Fase 2 (che può essere consegnato al termine della Fase 1) dovrà essere realizzato in base alle conclusioni dello Stage 1 e dovrà tenere in considerazione l'importanza specifica degli aspetti ambientali significativi, il livello di conformità legislativa ed i risultati del ciclo di audit interno.

L'**AUDIT DI FASE 2** deve essere condotto presso il sito/ i siti dell'Organizzazione al fine di valutare l'applicazione del sistema di gestione e la sua piena operatività rispetto a tutti i requisiti della norma di riferimento, l'esecuzione di un intero ciclo di audit interno ed almeno un riesame da parte della Direzione; il rispetto dei requisiti legali applicabili e la verifica di tutti i rilievi aperti in occasione dell'audit di Fase 1. Tra l'audit di Fase 1 e quello di Fase 2 deve passare un tempo congruente con il superamento delle carenze riscontrate durante la Fase 1.

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

*NOTA: In caso particolari, legati alla ridotta complessità dei processi, al basso livello dimensionale e di rischio delle attività dell'Organizzazione, l'audit di Fase 2 può essere condotto consecutivamente all'audit di Fase 1 (opzione applicabile solo a fronte dell'esito positivo dell'audit di Fase 1);*

I risultati della Fase 2 sono riportati all'interno di un rapporto comprendente gli eventuali rilievi emersi (vedi p.to 4.7). Copia del rapporto, controfirmato dall'Organizzazione, verrà rilasciato direttamente dall'auditor all'Organizzazione stessa. Trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione dell'audit, il Cliente potrà considerare confermati i contenuti del rapporto di audit. In caso di Non Conformità l'attuazione delle Azioni Correttive deve essere completata dall'Organizzazione e verificata da Quaser entro 6 mesi dall'ultimo giorno dello stage 2 altrimenti deve essere effettuato un nuovo stage 2. I costi relativi a tale attività supplementare sono a carico dell'Organizzazione Cliente.

4.3 In assenza di rilievi o a seguito della positiva chiusura degli stessi (vedi p.to 4.7), la documentazione inerente e attestante il processo di certificazione viene sottoposta ad un ulteriore riesame indipendente al Comitato di Certificazione (CdC), composto da personale qualificato al fine di assumere una decisione sul rilascio della Certificazione. Il Comitato di Certificazione può richiedere precisazioni agli Auditor designati e/o supplementi di indagine presso l'Organizzazione richiedente la certificazione e solo in seguito al Suo parere favorevole, Quaser nella persona del Legale Rappresentante o suo delegato emette il relativo certificato di conformità con la validità di 3 (tre) anni.

*NOTA: La presentazione della pratica al Comitato di Certificazione, la successiva consegna del certificato e la comunicazione all'Ente di Accredimento della certificazione, sono subordinate al pagamento delle quote previste per la certificazione.*

Un eventuale parere negativo sarà formalizzato e comunicato all'Organizzazione illustrandone le motivazioni. Tale parere negativo può essere emesso anche a seguito di mancanza di rilievi negativi durante la verifica di certificazione. L'Organizzazione che non accetti la decisione presa da Quaser può comunicarlo formalmente a Quaser secondo quanto esposto al paragrafo 9 del presente Regolamento.

4.4 La Certificazione rilasciata da Quaser ha validità triennale ed è subordinata a sorveglianza periodica almeno annuale ed al riesame completo del sistema di gestione. La Certificazione ha validità triennale ed è subordinata, oltre che al perdurare del rapporto contrattuale con il Quaser, all'esito positivo degli **AUDIT DI MANTENIMENTO /STRAORDINARI** eseguiti sul sistema di gestione. Gli audit di mantenimento hanno lo scopo di accertare che l'Organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione conforme ai requisiti della norma/ requisiti legali e specifiche tecniche di riferimento e del presente regolamento. La pianificazione degli audit di mantenimento sono calcolate con riferimento alla data di decisione della Certificazione / Rinnovo della stessa (per i cicli successivi) e sono generalmente effettuati entro 12 mesi dalla data di chiusura dell'audit precedente; in ogni caso devono obbligatoriamente essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare). La data del primo audit di mantenimento, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione della certificazione.

Quaser può consentire uno spostamento dei mantenimenti rispetto alla pianificazione annuale (entro 12 mesi dalla data di chiusura dell'audit precedente), purché l'Organizzazione ne faccia richiesta motivata. Nel caso l'Organizzazione non voglia sostenere l'audit di mantenimento nei tempi previsti dal presente Regolamento, tale decisione comporta:

- La sospensione della certificazione, qualora le motivazioni addotte non siano tali da richiederne la revoca e l'Organizzazione non comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione.

- La revoca diretta e conseguente ritiro del certificato qualora l'Organizzazione comunichi l'intenzione di recedere dal contratto e/o di rinunciare alla certificazione, non prenda in carico i provvedimenti di Quaser e/o non si renda disponibile alla pianificazione della verifica.

I risultati dell'audit di mantenimento sono riportati all'interno di un rapporto comprendente gli eventuali rilievi emersi (vedi p.to 4.7). Eventuali non conformità possono comportare la necessità di una visita supplementare o di una decisione in merito da parte del Comitato di Certificazione (si veda il p.to 4.7 per la gestione della non conformità).

4.5 Entro la data di scadenza del certificato viene eseguito un **AUDIT DI RINNOVO** che ha lo scopo di verificare l'efficacia globale del sistema nella sua interezza, il rispetto di tutti i punti della norma di riferimento e tutti i processi ed attività rientranti nell'oggetto della certificazione.

Entro la data di scadenza del certificato, l'audit di rinnovo deve essere completato, l'Organizzazione deve aver provveduto alla risoluzione di tutti i rilievi emersi (vedi p.to 4.7) e la pratica deve essere sottoposta al riesame indipendente del Comitato di Certificazione (CdC) incaricato ad assumere una decisione sulla ri-certificazione del sistema di gestione. Qualora le attività di rinnovo della certificazione non vengano completate entro la data di scadenza del certificato, quest'ultimo perde la propria validità.

Entro 6 mesi dalla data di scadenza della certificazione e solo nei casi consentiti dalle disposizioni di accreditamento, è possibile comunque ripristinare la stessa previa esecuzione di tutte le attività di audit previste. Nel caso di rinnovo dopo la scadenza del certificato, lo stesso avrà evidenza del periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione).

*NOTA: In ogni caso non sono possibili gestioni dei rinnovi che prevedano l'effettuazione di verifiche di rinnovo eseguite oltre i 6 (sei) mesi successivi alla scadenza del certificato.*

4.6 Esistono situazioni nelle quali si rende necessario da parte di Quaser eseguire degli **AUDIT CON BREVE PREAVVISO** – effettuati entro 5 giorni dalla data di notifica – o **AUDIT SENZA PREAVVISO**. Tali situazioni possono nascere dalla necessità di indagare su: reclami ricevuti dalle parti interessate, conoscenza diretta o indiretta di seri incidenti o infrazioni legislative, ed altre situazioni che possano minare la fiducia sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti della norma (aspetti legali, commerciali, organizzativi, campo di applicazione del sistema).

4.7 I rilievi rappresentano situazioni di mancato soddisfacimento o disallineamento rispetto ai requisiti normativi. Quaser ha identificato 3 tipologie di rilievi a cui fa seguito una differente gestione per la risoluzione da parte dell'Organizzazione: Non Conformità, Osservazione, Commento.

**NON CONFORMITÀ:** assenza o mancata realizzazione e mantenimento, di uno o più requisiti richiesti del sistema gestionale, o una situazione che dovrebbe, sulla base di evidenze oggettive disponibili, sollevare dubbi significativi sull'efficacia del sistema di gestione dell'Organizzazione. La formulazione di una non conformità è legata alla presenza di uno o più dei seguenti aspetti:

- Non è stato considerato il requisito normativo;  
- L'approccio individuato dall'Organizzazione non è rispondente al requisito normativo;  
- L'approccio non viene applicato in modo sistematico;



- Non rispetto di un requisito legge e/o incapacità del sistema di garantire la conformità alle leggi cogenti;

*NOTA: Il non soddisfacimento di requisiti legislativi cogenti, prescrizioni autorizzative di natura tecnica, operativa o analitica applicabili all'ambiente, saranno formalizzate nei rapporti di audit come Non Conformità al fine di non consentire il rilascio della certificazione fino alla completa risoluzione della stessa.*

Qualora vengano rilevate non conformità, l'Organizzazione deve formulare ed inviare entro 10 giorni la definizione del trattamento, l'analisi delle cause e l'azione correttiva che intende attuare per risolvere e chiudere la non conformità. La verifica della completa attuazione delle azioni avviate potrà essere effettuata in campo attraverso una **AUDIT DI FOLLOW-UP** oppure attraverso l'analisi degli opportuni riscontri documentali.

- In certificazione, rinnovo, estensione del campo di applicazione, fino a quando la non conformità non sarà stata dichiarata risolta, il processo di certificazione, rinnovo, estensione non può procedere e la pratica non può essere presentata al Comitato di Certificazione per la decisione sul rilascio/aggiornamento della stessa.

- In sorveglianza, in presenza di una o più non conformità, si richiedono il trattamento e le azioni correttive, che devono essere attuate dall'Organizzazione e verificate da Quaser di norma entro 2 mesi dalla data di chiusura dell'audit; In caso di azioni correttive insoddisfacenti o non attuate in modo efficace, la pratica viene sottoposta al CdC.

Nel caso in cui venga riscontrata una situazione di non conformità particolarmente critica in termini di numerosità e gravità delle violazioni e/o nel caso in cui vengano rilevati, a carico dell'Organizzazione, comportamenti professionalmente scorretti: la pratica viene sottoposta direttamente al CdC per la delibera di sospensione della certificazione fino alla verifica della risoluzione della non conformità.

**OSSERVAZIONE:** difformità / parziale disallineamento rispetto ai requisiti normativi non classificabili come "non conformità" secondo i parametri riportati sopra ma su cui si chiede all'Organizzazione di intervenire. A fronte di quanto rilevato dal gruppo di audit l'Organizzazione è tenuta a rispondere definendo un piano di miglioramento entro 10 giorni dalla data dell'audit. Il processo di certificazione continua dal momento in cui perviene a Quaser il piano di miglioramento e il gruppo di audit (o Quaser) l'abbia valutato adeguato nei tempi e nelle modalità; solo a seguito della positiva valutazione si presenterà la pratica al Comitato di Certificazione per il rilascio/ rinnovo/ estensione della certificazione.

Qualora dovesse essere rilevata un' Osservazione in occasione di un audit di sorveglianza e qualora l'Organizzazione non invii il piano di miglioramento, Quaser provvederà ad avviare l'iter di sospensione della certificazione dell'Organizzazione.

**COMMENTI:** aspetti su cui l'auditor invita l'Organizzazione a riflettere in funzione di azioni che possono ulteriormente migliorare elementi già valutati positivamente. Non viene richiesto all'Organizzazione la definizione di Azioni Correttive ma un'analisi dei Commenti la quale sarà valutata in occasione dell'audit successivo.

## 5. SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 In caso di situazioni problematiche Quaser può procedere alla **SOSPENSIONE** della certificazione per un periodo determinato e in particolare nei seguenti casi:

- Motivi di carattere amministrativo (es. mancato pagamento delle competenze contrattuali con ritardo superiore a 60 giorni rispetto alla scadenza);

- Modifiche sostanziali di carattere organizzativo che abbiano portato l'Organizzazione a dover sospendere temporaneamente l'applicazione del Sistema di Gestione;

- Mancata disponibilità a ricevere la verifica ispettiva secondo le scadenze temporali indicate da Quaser;

- Non rispetto dei tempi e delle modalità di chiusura dei rilievi emersi in sede di audit (NC – Osservazione).

- Reclami da parte di clienti dell'Organizzazione Cliente, che siano stati accertati come fondati da Quaser senza che l'Organizzazione abbia posto in essere adeguate azioni correttive;

- Riscontro da parte di Quaser o di suoi incaricati che il Sistema di Gestione non garantisce il rispetto dei requisiti inerenti lo specifico schema di certificazione;

- Mancato adeguamento ai successivi aggiornamenti della normativa entro i tempi previsti;

- Mancata tempestiva comunicazione della chiusura di una qualunque unità dell'Organizzazione a cui risulti esteso il certificato.

In caso di sospensione del certificato, Quaser comunica all'Organizzazione la decisione assunta, informandola anche delle condizioni che devono essere soddisfatte allo scopo di rimuovere la sospensione in atto.

Quaser, dopo aver accertato la completa risoluzione dei problemi rilevati, rimuove la sospensione dandone notizia all'Organizzazione.

*NOTA: Durante il periodo in cui è valido il provvedimento di sospensione l'Organizzazione è inibita dal pubblicizzare la certificazione.*

Il periodo di sospensione è di massimo 6 (sei) mesi; eventuali ulteriori periodi di sospensione non sono concedibili e si procederà alla revoca della certificazione.

Nel periodo di sospensione viene mantenuto l'obbligo da parte dell'Organizzazione di corrispondere le quote di mantenimento della certificazione stabilite contrattualmente.

5.2 Quaser potrà procedere alla **REVOCA**, anche diretta, della certificazione qualora:

- Le cause che hanno determinato la sospensione non siano state rimosse entro il periodo definito e comunicato all'Organizzazione;

- Siano stati accertati problemi considerati da Quaser di particolare gravità, tra cui l'Organizzazione si rifiuti o non si renda reperibile a pianificare ed effettuare gli audit di mantenimento/supplementari o ne ostacoli l'effettuazione;

- L'Organizzazione non rispetti le disposizioni di legge e/o il presente Regolamento Quaser ed eventuali ulteriori prescrizioni nei loro tempi di entrata in vigore;

- L'Organizzazione abbia in corso un numero di cause legali relative a servizi cui risulta applicato il Sistema di Gestione tale da compromettere l'immagine della certificazione ottenuta;

- In base a motivata richiesta dell'Ente di Accreditamento.

- Qualora l'Organizzazione si rifiuta di accettare modifiche al Regolamento per la Certificazione

- Mancata disponibilità a ricevere l'audit nel periodo concordato in precedenza fra Quaser ed Organizzazione con la presenza degli ispettori dell'Ente di Accreditamento;

In caso di revoca l'Organizzazione interessata da tale provvedimento dovrà restituire il certificato.

L'Organizzazione che, dopo revoca, intenda nuovamente accedere alla certificazione potrà presentare una nuova domanda non prima di 6 (sei) mesi dalla notifica del provvedimento e dovrà ripercorrere l'intero iter.

Quaser si riserva la facoltà di accettare o meno la domanda ripresentata.

*NOTA: I provvedimenti di sospensione e revoca sono comunicati a mezzo PEC, lettera raccomandata A.R. o altra modalità valida ai sensi di legge.*

5.3 L'Organizzazione può RINUNCIARE al contratto di certificazione mediante comunicazione scritta (PEC o lettera raccomandata A.R.) secondo le modalità stabilite nell'offerta tecnico economica controfirmata e in accordo al presente regolamento, esercitando il diritto di recesso dagli obblighi sottoscritti nei seguenti casi:

1. non intenda adeguare il proprio sistema di gestione a variazioni della norma di riferimento;
2. non accettazione di eventuali variazioni del presente regolamento;
3. non accettazione dell'aggiornamento delle condizioni economiche contrattuali nei limiti di cui all'offerta tecnico economica;

*NOTA: Nei casi 1), 2), 3) la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione Cliente entro 1 (uno) mese dalla data di notifica delle variazioni.*

4. Prima dell'ottenimento della certificazione, inviando formale comunicazione a mezzo PEC o raccomandata A.R. prima del rilascio della certificazione e corrispondendo a Quaser l'intero importo delle quote previste per la certificazione (Fase 1 + Fase 2);

5. Prima della scadenza del certificato, dando formale rinuncia del contratto a mezzo PEC o lettera raccomandata;

*NOTA: Se la comunicazione di rinuncia avviene dopo 6 mesi dalla data di chiusura dell'ultimo audit eseguito da Quaser, l'Organizzazione Cliente è tenuta al pagamento, per chiusura anticipata del contratto di certificazione, del 50% del valore totale del contratto nel triennio al netto delle quote già liquidate.*

La rinuncia da parte dell'Organizzazione comporta la distruzione o la restituzione del certificato a partire dalla data di efficacia del provvedimento di rinuncia.

Fino a tale data la certificazione resta in vigore e, in tal caso restano valide tutte le disposizioni del presente regolamento con particolare riguardo anche alla facoltà di Quaser di effettuare verifiche e ottenere informazioni qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità del sistema di gestione sia venuta meno, pena il ritiro immediato del certificato.

## 6. ESCLUSIONI

Qualora all'interno di un sito dell'organizzazione, sia possibile certificare una (o più) unità operative dell'Organizzazione, ma non tutte quelle presenti all'interno del sito stesso, le unità operative non coperte da certificazione dovranno essere riportate sul certificato, come esclusioni.

Nel caso di attività di servizi, lo scopo del certificato e le esclusioni dovranno essere congruenti con quanto riportato nel documento UNI/TR 11331 al punto 3.2. In particolare, se l'esclusione riguarda attività - tipicamente di servizio - che si svolgono nel territorio o in siti mobili, le esclusioni saranno esplicitate nello scopo oppure, in alternativa, le attività comprese nel campo di applicazione del sistema di gestione e indicate nel certificato dovranno essere precedute dall'indicazione "limitatamente alle attività di....." o da analogo dicitura, in modo tale da escludere che il pubblico possa pensare che le attività non comprese nel campo di applicazione del sistema siano certificate.

Non saranno accettate da parte di Quaser le esclusioni dal campo di applicazione di una o più "unità operative" (una parte

di un sito o un sito fra tanti), o di una o più attività di servizio, nei casi in cui tale esclusione si configuri come "cherry picking".

Non si configurano come casi di "cherry picking" le situazioni in cui la volontà da parte dell'Organizzazione di escludere unità operative o attività dallo scopo del certificato sia accompagnata da una adeguata conoscenza dei problemi e da un programma di estensione. Questo anche se la parte esclusa è non conforme alla norma e/o alla legge in quanto l'Organizzazione dimostra la sua volontà di risolvere il problema e di eliminare eventuali situazioni non conformi. L'attuazione del programma di estensione deve essere monitorato nel tempo da parte di Quaser Certificazioni S.r.l.

## 7. VERIFICHE ATTINENTI ALLA CONFORMITÀ LEGISLATIVA

Gli audit svolti da Quaser devono valutare la volontà e la capacità del sistema di gestione del cliente di garantire che il cliente soddisfi i requisiti applicabili di natura cogente e contrattuale sebbene "un audit di certificazione di sistema di gestione non sia un audit di conformità legale".

Ciò premesso, qualora Quaser durante le verifiche mirate a valutare la capacità e volontà dell'organizzazione di rispettare i requisiti di tipo legislativo, dovesse individuare delle violazioni alla normativa cogente, che abbiano una relazione diretta con l'ambito di applicazione oggetto di certificazione, dovrà emettere una NC la cui gravità verrà definita in accordo alla norma di riferimento.

## 8. PROCEDIMENTI LEGALI IN CORSO

Nel caso di un'organizzazione coinvolta, direttamente o tramite persone fisiche che la rappresentino, in procedimenti legali in corso o in sentenze passate in giudicato in merito ad aspetti ambientali, Quaser deve effettuare adeguata e sistematica sorveglianza del problema specifico ed il monitoraggio sullo stato di avanzamento del contenzioso in tutte le visite di Stage 1 e Stage 2, di sorveglianza e di rinnovo e deve raccogliere evidenze sufficienti a dimostrare che, riguardo l'oggetto della condanna o del procedimento, l'organizzazione ne abbia identificato le cause e le eventuali ricadute sul proprio sistema di gestione ambientale, predisponendo e attuando gli interventi necessari ad impedirne il ripetersi. In ogni caso Quaser nel corso dell'audit deve raccogliere tutte le informazioni disponibili ed accessibili relative al procedimento in corso e farne un riesame indipendente. In ogni caso Quaser deve essere informato di tutti gli sviluppi dei procedimenti in essere.

Nel caso in cui aree, attività, impianti compresi nello scopo del certificato siano oggetto di sequestro, Quaser deve valutare se il sequestro renda impossibile verificare che il sistema di gestione continui ad essere conforme ed efficacemente attuato e, in caso negativo, deve sospendere il certificato.

## 9. TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI EMESSI DA ALTRI ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE

Quaser riconosce le certificazioni rilasciate da altri Organismi di certificazione accreditati da Organismi di Accreditamento riconosciuti e facenti parte degli accordi di mutuo riconoscimento IAF/MLA.

Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità emessa da un Organismo di Certificazione accreditato (in ambito IAF /MLA), voglia trasferire la propria certificazione, Quaser effettuerà un riesame della domanda al fine di verificare lo stato della certificazione in essere ed in particolare:



1. Confermando che le attività dell'Organizzazione richiedente trasferimento del certificato ricadano nel campo di accreditamento QUASER;
2. Analizzando le motivazioni della richiesta di trasferimento;
3. Accertando che il certificato in essere del Cliente sia valido in relazione ad autenticità, scadenza, scopo di certificazione e sedi operative oggetto di certificazione;
4. Valutando i rapporti di audit (a partire dall'audit di certificazione o dall'ultimo rapporto di rinnovo e dai seguenti rapporti di sorveglianza), consegnati a cura dell'organizzazione richiedente, al fine di verificare che l'Organismo di Certificazione di provenienza abbia operato secondo le prescrizioni applicabili (ad es. in conformità ai documenti tecnici dell'Ente di Accreditamento Italiano) e valutando eventuali rilievi emessi negli audit precedenti ed il relativo stato del trattamento;
5. Valutando la documentazione di sistema in ultimo indice di revisione.;
6. Valutando i reclami ricevuti e le azioni intraprese;
7. Valutando lo stadio corrente del ciclo di certificazione e qualsiasi impegno con enti regolatori in merito alla conformità legale.

A seguito del riesame preliminare, QUASER comunica all'organizzazione:

- . in caso di esito negativo, le motivazioni per le quali è stato negato il trasferimento e le modalità di conduzione e costo per intraprendere un iter di certificazione ex novo;
- . in caso di esito parzialmente positivo, le motivazioni per le quali la domanda è stata accolta parzialmente e le modalità di un trasferimento condizionato ad un esito positivo di audit straordinario.
- . in caso di esito positivo la conferma delle modalità di trasferimento predisposte in fase di offerta/contratto e la presentazione della pratica di trasferimento della Certificazione al Comitato di Certificazione per la valutazione della relativa emissione di un nuovo certificato QUASER con data "prima emissione", pari a quella della prima emissione del certificato (anche se emessa da altro Organismo Accreditato); la data "emissione corrente" pari alla data in cui il Comitato QUASER ha deliberato la validità del certificato in essere; data "scadenza" pari alla data scadenza del certificato in essere prima dell'avvenuto trasferimento.

#### 10. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione certificata può pubblicizzare la certificazione anche mediante l'uso dei Marchi Quaser Certificazioni S.r.l. e ACCREDIA (ove la certificazione sia coperta da accreditamento);

Le modalità e le prescrizioni sulla corretta pubblicizzazione della certificazione sono contenute all'interno del Regolamento per l'uso del Marchio di Certificazione – PRL 6 in vigore e pubblicato sul sito [www.quasercert.com](http://www.quasercert.com) nell'area download.

#### 11. RISERVATEZZA

Gli atti relativi all'attività di valutazione (documentazione, lettere, comunicazioni, altre informazioni relative ed acquisite durante l'attività di certificazione) sono considerati e trattati in maniera strettamente riservata salvo quanto diversamente prescritto da disposizioni di legge e/o dalle disposizioni dell'Ente di Accreditamento e delle Autorità Competenti.

Tutti i collaboratori di Quaser, interni o esterni, sono tenuti al

rispetto dell'impegno di riservatezza preso nei confronti di Quaser, oltre che al rispetto della normativa specifica in vigore.

#### 12. SEGNALAZIONI, RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

L'Organizzazione cliente, così come chiunque ne abbia interesse, può presentare reclami sull'operato di Quaser o sulle Organizzazioni certificate Quaser, esponendo e motivando le ragioni del reclamo stesso con le modalità definite all'interno della procedura pubblicata e resa disponibile sul sito web alla pagina

[www.quasercert.com/portale/index.php/download/segnalazioni-ricorsi-e-reclami](http://www.quasercert.com/portale/index.php/download/segnalazioni-ricorsi-e-reclami).

#### 13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il contratto di certificazione, di cui il presente regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è disciplinato dalle disposizioni di legge nazionali e comunitarie. Qualsiasi controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione dei requisiti definiti all'interno del contratto di certificazione, di cui il presente regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, sarà devoluta alla competenza del foro di Milano.