

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE SECONDO LE NORME DEL SETTORE VIGILANZA:

“UNI 10891, UNI CEI EN 50518, DM 269/2010 e s.m.i.,

DM 115/2014 e s.m.i., Disciplinare del Capo della Polizia del 24.02.2015 e s.m.i.”

Em. 02	OGGETTO: aggiornamento edizione della norma UNI CEI EN 50518	Redatto RQ <i>du Bili.</i>	Verificato RT <i>du Bili.</i>	Approvato DG <i>[Signature]</i>	DATA: 30/12/2020
--------	--	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	---------------------



INDICE

Art. 0 – PREMESSA	3
Art. 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO.....	3
Art. 2 - DEFINIZIONI.....	3
Art. 3 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	3
Art. 4 - RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	5
Art. 5 - USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEI MARCHI.....	6
Art. 6 - RISERVATEZZA.....	6
Art. 7 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	6
Art. 8 - CONDIZIONI ECONOMICHE	7
Art. 09 - MODIFICHE ALLE NORME E AL REGOLAMENTO	7
Art. 10 - RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	7
Art. 11 – FORO COMPETENTE	7

Art. 0 – PREMESSA

Quaser Certificazioni S.r.l. è un Organismo di Certificazione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare a qualunque organizzazione che presenti domanda di certificazione e dimostri di avere un prodotto/ servizio coerente con il campo di attività oggetto del presente regolamento, servizi di valutazione e di certificazione di conformità di Prodotti e di Servizi.

Quaser è iscritto nell'elenco degli Organismi di Certificazione accreditati da Accredia e dal Ministero degli interni al rilascio delle certificazioni ed opera secondo i requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, del D.M. 115/14 allegati A e B.

Art. 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento definisce i rapporti tra Quaser e le Aziende che intendono ottenere la Certificazione del proprio Prodotto e/o Servizio.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia un **Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità** nominato dal Consiglio Direttivo di Quaser, nella quale sono rappresentate le componenti interessate alla Certificazione.

Il Certificato di Quaser è il documento con il quale l'Organismo attesta che l'Organizzazione richiedente produce un prodotto od offre un servizio conforme ad un determinato documento (es. Disciplinare, Norma, ecc.), utilizzando per lo schema di riferimento liste di riscontro obbligatorie del Capo della Polizia.

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, Decreto Legislativo 101/2018 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/679

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

L'applicazione del presente documento è uniforme ed imparziale per tutte quelle Organizzazioni che richiedano a Quaser la certificazione secondo le norme UNI 10891, UNI CEI EN 50518 (in entrambe le edizioni vigenti alla data di emissione del presente documento) e il DM 269/2010 e smi.

Art. 2 - DEFINIZIONI

Organizzazione: qualsiasi soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa domanda di Certificazione. Ai fini del presente documento sono gli Istituti di Vigilanza (IdV).

Prodotto e/o Servizio: risultato dell'attività

dell'Organizzazione, che deve essere conforme a specifiche prefissate.

Unità Produttiva: sede in cui si esercitano le attività oggetto di Certificazione.

Art. 3 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

3.1 Certificazione UNI 10891

Verifica iniziale

Questa verifica deve essere svolta in due fasi:

- Stage 1: verifica dei requisiti degli allegati A, B, C ed F al D.M. 269/2010 e s.m.i. Fino a quando la verifica di questi requisiti non ha esito positivo non si può condurre lo Stage 2. Se intercorrono più di 6 mesi dallo stage 1 per chiudere i rilievi emersi, occorre ripetere lo stage 1. Per i requisiti sopraindicati si deve fare riferimento alla TABELLA 3 del Disciplinare.

- Stage 2: verifica dei requisiti UNI 10891:2000 e quelli di cui all'Allegato D al D.M. 269/2010 s.m.i. relativi ai servizi da certificare. In assenza delle certificazioni secondo la norma UNI CEI EN 50518 si deve verificare anche la conformità all'Allegato E. Se l'istituto dispone di sedi secondarie, esse devono essere tutte verificate nel corso del primo triennio di certificazione. Se l'istituto è abilitato per più classi, esse devono essere verificate 2 volte nel primo triennio di certificazione. Se l'istituto svolge più servizi (o classi di servizi), occorre verificarli tutti in campo nel corso del primo triennio di certificazione.

La certificazione ha validità triennale dalla data di delibera.

Sorveglianza

Le Aziende che hanno ottenuto la Certificazione, per conservare la validità della stessa, devono sottostare a visite di sorveglianza con frequenza annuale.

La prima sorveglianza deve essere fatta entro 12 mesi dalla data di fine della verifica iniziale ovvero di stage 2 e la seconda sorveglianza deve essere fatta entro 24 mesi.

Almeno una verifica durante il ciclo di certificazione deve essere svolta con breve preavviso di massimo 5 giorni lavorativi. E' possibile effettuare verifiche senza preavviso anche su richiesta delle Autorità competenti (Questura, Prefettura, Ministero dell'Interno).

In caso di rifiuto la Certificazione sarà sospesa immediatamente con comunicazione alla Prefettura competente e al Ministero dell'Interno.

L'istituto deve informare Quaser di ogni modifica riguardante sedi e servizi, livelli dimensionali e ambiti territoriali in quanto esse saranno oggetto di nuova offerta prima di poterle verificare in campo e a seguito di esito positivo della verifica portare la pratica al comitato Tecnico di delibera.

Durante la sorveglianza occorre verificare tutti i requisiti UNI 10891:2000 e quelli di cui all'Allegato D del D.M. 269/2010 e s.m.i. relativi al/ai servizio/i campionato/i.

Rinnovo

Durante la verifica di rinnovo devono essere verificati tutti i requisiti (allegati A, B, C e F al D.M. 269/2010) e tutti quelli relativi ai servizi certificati (UNI 10891:2000 e Allegato D al D.M. 269/2010 e s.m.i.). In presenza delle certificazioni a fronte della norma UNI CEI EN 50518 non si deve verificare anche la conformità all' Allegato E al D.M. 269/2010 e s.m.i.

Estensioni

Nel caso in cui l'Istituto di Vigilanza avesse comunicato/ottenuto un'estensione della licenza ad altri servizi, ambiti territoriale o livelli dimensionali, dovrà chiedere a Quaser un'estensione della certificazione.

a) Primo ciclo di certificazione

Tutte le classi funzionali vanno verificate in verifica iniziale, campionando i servizi previsti nelle classi da verificare con osservazione diretta.

I servizi non oggetto di osservazione diretta devono essere però valutati almeno su base documentale.

Nelle successive 2 verifiche di sorveglianza tutte le classi funzionali devono essere valutate una seconda volta con osservazione diretta, campionando i servizi previsti nelle classi.

Nel primo ciclo di certificazione occorre quindi agire in questo modo:

- verificare con osservazione diretta tutte le classi funzionali dei servizi almeno due volte (campionando i servizi previsti nelle classi);
- verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

b) Cicli di certificazione successivi al primo

Nei successivi cicli di certificazione è sufficiente verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

Durante l'osservazione dei servizi è necessario intervistare il personale operativo (es: guardie in servizio di piantonamento) per valutare l'applicazione delle regole definite dall'organizzazione, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti; si richiede però di svolgere questa attività limitando per quanto possibile l'interferenza con la normale erogazione del servizio.

Campionamento dei mezzi di trasporto valori: deve essere verificata l'idoneità almeno del 30% del parco mezzi, e comunque almeno 1 mezzo per tipologia e non meno di 2 mezzi in totale (almeno 1 mezzo di trasporto per tipologia con visione diretta del mezzo). Campionamento delle auto per servizio di vigilanza: deve essere verificata l'idoneità almeno del 10% delle auto, e comunque almeno 1 auto per tipologia (almeno 1 auto per tipologia con visione diretta dell'auto).

Verifica dei servizi (osservazione diretta durante l'erogazione del servizio)

Non è necessario verificare con osservazione diretta il servizio di "trattamento del denaro" (UNI 10891:2000) in quanto compreso nel servizio "deposito e custodia valori" (DM 269/2010 e s.m.i.). Il servizio: "trattamento del denaro" non può essere inserito fra gli scopi di certificazione. La verifica di "deposito e custodia valori" deve essere condotta considerando anche le lavorazioni connesse ai valori depositati e custoditi.

Verifica delle sedi in IdV multisito

Tutti gli anni deve essere verificata la sede operativa principale riportata in licenza.

Tutte le sedi secondarie devono essere verificate almeno una volta nei 3 anni (verifica iniziale/rinnovo e due sorveglianze). Non occorre verificare i punti di supporto logistico non presidiati da personale.

Accesso alle sedi e aree riservate

L'Istituto di Vigilanza è tenuto a consentire l'accesso a tutte le aree, alla documentazione ed a favorire il contatto con il personale coinvolto nell'attività verificata.

Tempi di Audit

Per la durata dei tempi di audit si applica la tabella 1 (QMS) del documento IAF MD 05, tenendo in considerazione il tempo da impiegare off-site (20%) ed una riduzione fissa del 30%.

Devono essere considerati tutti gli addetti, compreso le guardie giurate dipendenti, per il tempo effettivamente impiegato (part time e straordinari).

Al tempo di audit di cui sopra, occorre aggiungere un valore del 5% per ogni classe funzionale A, B, C e del 10% per quelle D ed E cui il certificato fa riferimento, nel caso di servizi di:

- Classe A; attività di vigilanza (anche con utilizzo di unità cinofile) di tipo: ispettiva, fissa, antirapina, antitaccheggio. Altri servizi regolati da leggi speciali o decreti ministeriali;
- Classe B: ricezione e gestione di segnali provenienti da sistemi di televigilanza e telesorveglianza. Gestione degli interventi su allarme;
- Classe C: servizi regolati da leggi speciali o decreti ministeriali svolti da personale diverso dalle guardie giurate;
- Classe D: servizi di trasporto e scorta valori, incluso prelevamento e caricamento di valori da mezzi di custodia e distribuzione;
- Classe E: servizi di custodia e deposito valori

Al tempo di audit, occorre aggiungere un valore di una giornata per ogni sede secondaria che sarà oggetto di verifica nel corso di un triennio di certificazione.

Quaser Certificazioni S.r.l., qualora ne ricorrano le condizioni, può applicare il documento IAF MD 11 per gli audit di sistemi di gestione integrati (comprendendo anche i sistemi di gestione diversi da SGA e SGQ).

3.2 Certificazione UNI CEI EN 50518

A seguito della emissione della norma in edizione 2020 Quaser Certificazioni non accetta più domande nella edizione precedente.

Per ogni centrale/centro di monitoraggio, Quaser programma una verifica della durata di 1,5 giorni uomo per la verifica iniziale/rinnovo a fronte di tutti i punti delle norme della serie UNI CEI EN 50518:2020 e dei requisiti del D.M. 115/2014 – D.M. 269/2010 e s.m.i. per i pertinenti elementi – Allegato E; In caso di aziende multisito, il campionamento da utilizzare è del 100% delle centrali operative da certificare. Alla fine dell'audit viene compilato un rapporto finale e qualora si riscontrino un aspetto difforme da quanto indicato dalla norma tecnico o dal D.M. 269/2010 e s.m.i. sarà emessa una non conformità, una non conformità minore o una raccomandazione.

Tempi di Audit

Per ogni centrale operativa la durata della verifica è di 1.5 gg/uomo in campo per la certificazione e il rinnovo e 1.0 gg/uomo in campo per le sorveglianze

3.3 Rilievi

I rilievi emessi sono graduati in tre livelli di gravità decrescente:

- **Non Conformità:** si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (D.M. 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (D.M. 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente o volontaria).

In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con un rilievo aperto di categoria NC – non conformità; l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

- **Non Conformità minore:** si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (D.M. 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 Quaser e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

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

Il Comitato di Certificazione Organo di Delibera Tecnica esamina la pratica inerente all'organizzazione ed esprime il proprio parere per il rilascio o meno della certificazione.

Il comitato può richiedere, ai fini della delibera un'istruttoria.

I tempi di risoluzione dei rilievi sono indicati nei verbali di audit e suoi allegati.

Documentazione di audit

Quaser manterrà la documentazione di verifica per almeno 6 anni dalla data dell'audit. Nelle liste di riscontro obbligatorie sarà riportato il dettaglio dei documenti dell'Istituto che Quaser dovrà acquisire in copia e allegare alla pratica, e rendere disponibile all'Autorità competente ovvero ad ACCREDIA su richiesta.

Art. 4 - RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Il rilascio della Certificazione viene deliberato dal Comitato di Certificazione.

Viene rilasciato il Certificato di conformità, la cui validità sarà di tre anni.

Per la norma **UNI 10891** vengono riportati i seguenti riferimenti a:

- norma UNI 10891:2000
- decreto del Ministero dell'interno 4 giugno 2015, n° 115 specificando anche la categoria oggetto della certificazione
- decreto del Ministero dell'interno 1° dicembre 2010, n° 269 e s.m.i.
- Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015
- classi funzionali e, nell'ambito di queste, i servizi svolti dall'Istituto
- l'identificazione della sede legale e delle sedi operative (sede operativa principale indicata in licenza),
- sede legale se non coincidente con la sede operativa principale, sedi secondarie.

Non saranno riportati i punti di supporto logistico non presidiati da personale.

A seguito del rilascio della Certificazione, Quaser iscrive l'Organizzazione nel Registro delle aziende in possesso di Certificazione e ne rende pubblica la notizia.

Per la norma **UNI CEI EN 50518** vengono riportati i seguenti riferimenti a:

- La norma UNI CEI EN 50518:2020
- D.M. 269/2010
- D.M. 115/2014,
- il Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015),
- il numero identificativo delle centrali e l'ubicazione
- la categoria
- la sede legale

Comunicazioni obbligatorie.

Quaser invierà alla Prefettura che ha rilasciato la licenza e al Ministero dell'interno – Dipartimento della pubblica sicurezza:

-i provvedimenti di sospensione ovvero revoca dei certificati emanati a carico degli istituti di vigilanza;
-la segnalazione di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (es: NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale prima del rilascio del certificato, segnalazione di natura tributaria riportate nel certificato dei carichi pendenti).

Quaser comunicherà al Comitato Tecnico di cui all'articolo 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione T.U.L.P.S. , entro 60 giorni dalla loro emissione, i certificati emessi nonché le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli istituti certificati.

Art. 5 - USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEI MARCHI

Le Certificazioni di Prodotto e/o Servizio (riferite alla specifica tipologia di prodotti/servizi per cui sono state concesse) possono essere utilizzate dalle Aziende che ne sono in possesso, per fini commerciali.

Le Certificazioni non possono essere usate in modo da indurre in errore.

L'Organizzazione è autorizzata, nei limiti fissati dal contratto, ad utilizzare i marchi della certificazione ma solo in riferimento alla specifica Certificazione ottenuta.

L'Organizzazione in possesso di Certificazione deve cessare immediatamente l'utilizzo della Certificazione e dei Marchi restituendo il certificato, nei seguenti casi:

- dopo la scadenza, la sospensione o l'annullamento;
- se l'Organizzazione non ha accettato eventuali modifiche alla norma.
- se Quaser ha emanato una modifica alle regole del

sistema di Certificazione e l'Organizzazione ha ommesso di applicarla;

- se sono state riscontrate situazioni suscettibili di influire negativamente sul prodotto/servizio certificato;

Qualora si riscontrino situazioni difformi dalle suddette regole Quaser procederà alla sospensione/revoca del certificato a seconda della gravità di quanto rilevato

Art. 6 - RISERVATEZZA

Gli atti relativi all'attività di Certificazione delle Aziende richiedenti (documenti, lettere, comunicazioni) hanno carattere riservato e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da una apposita procedura di Quaser.

Le persone di Quaser, che nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni ne vengono a conoscenza, sono tenute al segreto professionale.

Art. 7 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione, secondo la procedura stabilita nell'offerta economica consegnata unitamente al presente regolamento, può rinunciare alla certificazione ed esercitare il diritto di recesso dagli obblighi sottoscritti:

1. Nel caso non ci sia interesse all'adeguamento a variazioni della norma di riferimento;
2. Nel caso di non accettazione dell'aggiornamento delle condizioni economiche contrattuali nei limiti di cui all'offerta economica;
3. Nel caso di non accettazione di eventuali variazioni del presente regolamento nei limiti di cui all'offerta economica;
4. Prima dell'ottenimento della certificazione corrispondendo a Quaser l'intero importo delle quote previste per la certificazione e, se previste contrattualmente, le spese di trasferta eventualmente sostenute.

Nota: nei casi 1), 2) e 3) la comunicazione deve essere inviata dall'organizzazione cliente entro un mese dalla data di notifica delle variazioni, dove per il punto 1) per notifica si intende la data di emissione dell'ultima edizione della norma.

In tutti gli altri casi, prima della scadenza del certificato, se la comunicazione di rinuncia avviene dopo sei 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 del triennio al netto delle quote già liquidate ovvero il 50% del valore complessivo previsto per le attività ancora da realizzare.

Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con distruzione del certificato, dalla data di recesso stesso, il non utilizzarne le copie e le riproduzioni; e l'eliminare da tutti i documenti ogni riferimento alla certificazione di Quaser;

Il recesso da parte di Quaser non comporta l'automatica

revoca della certificazione che resta in vigore fino alla scadenza della visita periodica successiva. In tal caso, tuttavia, restano valide, per il tempo residuo di validità del certificato, tutte le disposizioni del presente contratto che sono funzionali al mantenimento del Sistema di Gestione in conformità alla norma di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di Quaser di effettuare verifiche e ottenere informazioni qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno, pena il ritiro immediato del certificato. In questo caso, è facoltà dell'Organizzazione anticipare il recesso di cui al secondo capoverso del presente paragrafo

L'Organizzazione può recedere dal contratto prima dell'ottenimento della certificazione, inviando formale comunicazione a mezzo raccomandata prima della visita di certificazione e corrispondendo a Quaser il 50% delle quote previste per la certificazione.

Quaser comunicherà alla prefettura competente e al Ministero dell'Interno la rinuncia.

Art. 8 - CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sono regolamentate dal contratto tra l'organizzazione e Quaser.

Art. 09 - MODIFICHE ALLE NORME E AL REGOLAMENTO

Qualora venissero apportate, dagli Enti preposti alla emissione delle norme, modifiche alle norme stesse e dal Quaser modifiche sostanziali al Regolamento, cioè:

- alla normativa di riferimento per la Certificazione,
- al presente Regolamento,

Quaser ne dà tempestiva comunicazione alle Aziende interessate, chiedendo eventuali commenti in

proposito, e alla data fissata dal Quaser per l'entrata in vigore delle modifiche, le Aziende debbono adeguarsi alle nuove regole.

La mancata attuazione potrà essere causa di sospensione o revoca della Certificazione. Le Aziende in caso di non accettazione delle modifiche possono richiedere la rinuncia alla Certificazione.

Eventuali variazioni delle norme di riferimento potrebbero implicare la necessità di verifiche di conformità, che, se da effettuare, sono a carico delle Aziende.

Art. 10 - RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Quaser si impegna a gestire qualsiasi reclamo formale presentato da tutte le parti interessate in relazione alla propria attività.

Inoltre l'Organizzazione può fare ricorso avverso alle decisioni di Quaser esponendo le ragioni del dissenso non oltre 30 giorni dalla notifica delle misure prese dal Quaser. Quaser comunica all'Organizzazione ricorrente le decisioni assunte, con le relative motivazioni, entro 3 (tre) mesi dalla presentazione del ricorso. Qualora il ricorso non venga accolto, le spese conseguenti sono a carico dell'Organizzazione ricorrente.

In particolare l'organizzazione richiedente che non accetti l'eventuale decisione presa da Quaser di non rilasciare la Certificazione, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso.

Art. 11 – FORO COMPETENTE

A seguito di ricorsi che non abbiano avuto buon fine a giudizio di entrambe le parti si aprirà un contenzioso e si procederà attraverso il foro competente di Milano.