



## R 7.1

# Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi, in conformità e ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti dal cliente (Audit in incognito)

**NORMA DI RIFERIMENTO**  
**UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**  
**EDIZIONE 4**

### **Società Quaser a Responsabilità Limitata**

Sede in Milano – Italia – Via Melchiorre Gioia, 72

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti anche parziali a terzi di questo manuale deve essere autorizzata dalla Direzione che lo ha approvato e ne ha curato l'emissione.

|                 |                                    |                   |
|-----------------|------------------------------------|-------------------|
| <i>copia n.</i> | <i>destinatario:</i>               | <i>Data:</i>      |
| <b>00</b>       | <i>Tutti i destinatari interni</i> | <b>15.09.2023</b> |

| <i>n.</i> | <i>Data:</i> | <i>Motivo della Revisione</i> | <i>Emesso</i>  | <i>Approvato</i>                |
|-----------|--------------|-------------------------------|----------------|---------------------------------|
| 4         | 15.09.2023   | Aggiornato paragrafi 3 e 5    | RQ (Bardi)<br> | Presidente CDA<br>(Solomon)<br> |



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 2/8

### INDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>0. Presentazione.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>1. Campo di Applicazione .....</b>                                | <b>3</b> |
| <b>2. Definizioni .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>3. Requisiti Generali .....</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>4. Obblighi delle parti e limitazioni di responsabilità .....</b> | <b>5</b> |
| <b>5. Gestione reclami, ricorsi e contenziosi .....</b>              | <b>7</b> |
| <b>6. Utilizzo del Marchio .....</b>                                 | <b>8</b> |
| <b>7. Foro Competente.....</b>                                       | <b>8</b> |



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 3/8

### **0. Presentazione**

Quaser Certificazioni srl (Quaser nel proseguo) si è costituito con atto notarile il 18.4.1991 in Milano con sede legale presso l'allora FTA, Federazione del Terziario Avanzato, con denominazione Quaser Italiano per la Qualità nei Servizi Avanzati. In data 14.5.1992, la prima Assemblea Straordinaria ha deliberato lo spostamento della sede Legale presso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano con sede in via Meravigli, 9b in Milano, modificando altresì la denominazione in: QUASER Istituto Italiano Qualità Servizi. Dal 1 febbraio 2001 la sede legale ha coinciso con la sede amministrativa ed operativa sita in Viale Sondrio, 7 - 20124 Milano. Dal 01 giugno 2010 la sede legale e quella amministrativa si sono trasferite presso Via Melchiorre Gioia, 72 - 20125 Milano.

Quaser è accreditato come Organismo di certificazione nei seguenti schemi:

- SGA certificato di accreditamento n° 048/D
- SGQ certificato di accreditamento n° 020/A
- SCR certificato di accreditamento n° 019/F
- FSM certificato di accreditamento n° 014/I
- PRD certificato di accreditamento n° 072/B
- SSI certificato di accreditamento n° 018/C
- PRS certificato di accreditamento n° 107/C
- ISP certificato di accreditamento n° 126/E

### **1. Campo di Applicazione**

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra il Quaser e le Organizzazioni che intendono richiedere servizi di Ispezione. L'attività di Ispezione riguarda le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito). L'attività di Ispezione può essere effettuata rispetto a:

- Norma o documento tecnico riconosciuto;
- Documento tecnico approvato da una Autorità Pubblica e oggetto di pubblicazione ufficiale;
- Documento tecnico riportante requisiti specifici predisposto da Associazioni;
- Documento tecnico riportante requisiti specifici predisposto dal Committente;

Nello specifico:

Category: Servizio

Field: Commerciale

Subfield: //

Range: Verifica della conformità ai disciplinari ed ai livelli di servizio stabiliti (Audit in incognito) dei servizi erogati dal Committente e da altri enti privati sinergici allo stesso

Stage: Durante l'esercizio

### **2. Definizioni**

Valgono in generale le definizioni riportate nelle Norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e i seguenti termini usati nel testo.

- Committente: Organizzazione che richiede l'attività di Ispezione.
- Documento Tecnico / Specifica tecnica: Documento che costituisce il riferimento normativo per l'effettuazione dell'attività di Ispezione.

*Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in grassetto e corsivo  
Il presente sostituisce le versioni precedenti*



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 4/8

- Ispezione: Attività di verifica e controllo. Può comprendere attività di verifica di prodotti, servizi e siti.
- Ispettore: Personale incaricato e qualificato dal Quaser per eseguire l'attività di Ispezione.

### **3. Requisiti Generali**

Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare i rapporti fra Organismo e Committente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere specificamente inserite nel contratto o nello stesso richiamate.

L'oggetto dell'attività di Ispezione è definito all'interno del contratto.

Quaser e tutto il personale che svolge l'attività di Ispezione non sono coinvolti in situazioni di: progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione degli oggetti ispezionati o di oggetti simili a questi concorrenziali.

Qualsiasi Committente può richiedere un servizio di Ispezione; la richiesta può pervenire anche da Consorzi, Cooperative o Associazioni per conto dei propri consorziati, soci od associati.

Il Committente può richiedere un servizio di Ispezione indicando in particolare:

- dati del committente;
- prodotti;
- processi;
- servizi;
- siti oggetto di Ispezione;
- eventuale documentazione predisposta dal Committente.

In caso di verifica presso terzi il Committente si impegna ad assicurarne il consenso e l'accesso ai rispettivi locali. L'offerta contiene l'oggetto dell'Ispezione richiesta, il costo e l'indicazione della tipologia di documentazione che deve essere predisposta da Quaser (Rapporto, Certificato). A fronte dell'offerta, sulla base delle indicazioni fornite dal cliente il Responsabile Tecnico avvia l'iter di progettazione del servizio tenendo in considerazione aspetti etici e operativi definendo gli obiettivi dell'ispezione, e i requisiti di verifica. L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive modifiche. La validità del contratto è definita all'interno dello stesso. In base a quanto definito nel contratto e nel documento tecnico di riferimento, Quaser pianifica le attività di Ispezione e selezionando gli ispettori sulla base delle competenze dandone comunicazione al Committente. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità degli ispettori, il Committente può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Ispettori indicandone le motivazioni. L'attività di verifica viene condotta in conformità alla Norma ISO 19011 (per quanto applicabile). Definiti gli aspetti organizzativi, le attività vengono pianificate nel dettaglio individuando anche gli eventuali strumenti necessari. Durante l'esecuzione delle attività ed in relazione a quanto richiesto gli Ispettori potranno formulare rilievi. Le anomalie rilevate nel corso dell'attività di Ispezione vengono riportate nei Rapporti e classificate in relazione all'importanza e allo scostamento dal Disciplinare/Capitolato definito dall'Organizzazione Committente.

I rilievi si classificano in:

- Non Conformità: l'assenza o la mancata realizzazione di una parte di disciplinare/capitolato;
- Osservazione: parziale realizzazione di una parte di disciplinare/capitolato;

*Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in grassetto e corsivo  
Il presente sostituisce le versioni precedenti*



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 5/8

Al termine della verifica l'Ispettore, se previsto, illustra i rilievi emersi. Al termine delle attività di Ispezione il/gli Ispettori trasmettono il/i rapporto/i di ispezione ed eventuale altra documentazione a Quaser che effettua il riesame della documentazione a cura di RT che dopo l'approvazione lo inoltra al Committente. Il Committente si impegna ad assicurare tutte le condizioni necessarie per consentire l'ottimale effettuazione dell'Ispezione anche nel caso di svolgimento presso terzi. È responsabilità del Committente il rispetto della legislazione vigente. Il Committente si impegna a consentire l'accesso ai propri locali, alla propria documentazione, al personale e al proprio sistema informativo agli Ispettori del Quaser, agli eventuali Osservatori od Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante le verifiche. Il Committente si impegna anche nel caso in cui le Ispezioni debbano essere effettuate presso altre organizzazioni da sottoporre a verifica.

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, proprietà intellettuale, brevetti, formule) relativi alle attività di Ispezione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato. Le persone del Quaser che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi all'attività di Ispezione sono riservati solo alle funzioni del Quaser coinvolte nell'iter di ispezione e al Committente. Nel caso in cui informazioni relative al Committente debbano essere divulgate per obblighi di legge, il Quaser ne darà avviso allo stesso. Ad eccezione di questi casi Quaser non divulga informazioni senza il consenso scritto del Committente.

***Quaser opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (trattamento dei dati personali).***

L'importo per ciascuna Ispezione viene definito all'interno del Contratto.

Ogni richiesta di variazione del programma delle Ispezioni, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione di maggiori oneri incontrati. Gli importi relativi alle attività inerenti il Quaser devono essere versati secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta. L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Ispettori incaricati da Quaser che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale. Quaser ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'Organizzazione – che rimane l'unica responsabile - né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge. L'attività di Ispezione da parte di Quaser non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte del Quaser.

Quaser non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi.

## **4. Obblighi delle parti e limitazioni di responsabilità**

Quaser nello svolgimento dell'incarico si impegna:

*Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in grassetto e corsivo  
Il presente sostituisce le versioni precedenti*



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 6/8

- a) a dare seguito all'attività di verifica che verrà ad essergli commissionata, con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata;
- b) a consegnare i Rapporti afferenti l'attività di verifica svolta, nei termini e alle condizioni stabilite;
- c) a conservare copia di tutti i Rapporti dell'attività svolta per un periodo di almeno 10 anni.

In qualità di Organismo di Ispezione di tipo A, Quaser è chiamato a soddisfare una serie di requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità. In particolare:

- d) Quaser non può effettuare ispezioni in tutti i casi in cui vi siano situazioni che possono risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza ed imparzialità dell'attività ispettiva;
- e) Quaser non può essere collegato ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di: progettazioni, realizzazioni, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione, degli oggetti ispezionati o di oggetti simili a questi concorrenziali;
- f) gli ispettori di Quaser non possono intrattenere o aver intrattenuto, negli ultimi tre anni, rapporti professionali con soggetti coinvolti nel processo. Gli Ispettori devono altresì impegnarsi, per iscritto, al momento dell'accettazione dell'incarico, a non intrattenere rapporti professionali o di servizi con i medesimi Soggetti per i successivi tre anni.

Quaser è altresì obbligata a comunicare al Committente le informazioni dell'Organismo di Ispezione necessarie per l'espletamento dell'incarico, i nominativi degli interlocutori ed il gruppo di verifica individuato per lo svolgimento dell'attività.

Il Committente avrà l'obbligo dal canto suo:

- a) di non frapporre alcun ostacolo che per qualsivoglia ragione possa rendere maggiormente gravoso l'operato di Quaser, e di prestare comunque a Quaser la massima collaborazione, onde rendere l'espletamento dell'attività, in condizioni di assoluta trasparenza;
- b) di far sì che a Quaser sia assicurata analoga collaborazione da parte di tutti coloro che collaboreranno (ove previsto);
- c) di far sì che a Quaser vengano forniti tutti i documenti, tutti i dati, e tutte le informazioni che verranno richieste;
- d) di far sì che a Quaser siano comunque forniti documenti validi, e comunque dati, contenuti ed informazioni veritiere;
- e) di far sì che a Quaser sia comunicata ogni eventuale variazione per qualsivoglia ragione per la documentazione fino a quel momento prodotta;

Inoltre

Atteso quanto sopra, viene espressamente esclusa ogni responsabilità di Quaser per fatti od accadimenti dipendenti, derivanti, connessi e/o comunque che avessero a verificarsi a seguito:

- a) della violazione del presente Contratto da parte della Committente;
- b) della eventuale inesattezza o non veridicità delle informazioni, dei dati e dei documenti forniti, e dell'utilizzo delle risultanze delle verifiche che saranno effettuate, per finalità diverse da quelle previste nel presente Contratto;

*Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in grassetto e corsivo  
Il presente sostituisce le versioni precedenti*



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 7/8

Attesa la speciale difficoltà tecnica delle problematiche da valutare nel corso dell'espletamento dell'incarico, Quaser non risponderà per fatti e/o accadimenti pure derivanti dall'esecuzione del presente Contratto, se non per i casi di dolo e di colpa grave, ai sensi dell'art. 2236 del Codice Civile.

L'attività di Quaser nell'adempimento dell'incarico professionale conferitole, va valutata alla stregua del criterio della diligenza qualificata prevista dall'art.1176, comma secondo, del Codice Civile.

Quaser avrà diritto di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1460 c.c., senza obbligo di preavviso, al verificarsi di una o più delle seguenti inderogabili condizioni:

- mancato, tardivo e/o inesatto pagamento dei compensi pattuiti per le prestazioni oggetto di incarico;
- sottoposizione a procedure concorsuali ovvero al verificarsi per essa di un evidente stato di insolvenza;
- fatti e/o circostanze che per qualsivoglia ragione possano alterare di molto l'equilibrio economico del contratto;
- violazione dell'obbligo di fornirci documenti ed informazioni vere ed esatte, e violazione dell'obbligo di fornirci ogni documento ed informazione su fatti occorsi durante l'esecuzione del contratto.

## **5. Gestione reclami, ricorsi e contenziosi**

Il reclamo per Quaser è costituito da qualsiasi azione presentata per iscritto da una terza parte a Quaser, per comunicare che qualcosa non è coerente con uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio offerto da Quaser, dal contratto, dal regolamento di servizio; sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma sono delle indicazioni per Quaser per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del "cliente"). In caso di reclami, di qualsiasi natura da parte di terzi nei confronti di Quaser, questi vengono attentamente valutati dal Presidente del CdA e dal Responsabile Qualità (nei casi in cui non è coinvolto nell'ispezione) allo scopo di individuarne le cause e avviare le appropriate azioni conseguenti. Il Presidente del CdA comunica poi all'interessato le azioni decise per la risoluzione del problema e le relative motivazioni.

A fronte di reclami per cui non sia più possibile un'azione correttiva e in ogni caso quando possa essere utile per evitare il manifestarsi di situazioni critiche, viene effettuata un'analisi volta a promuovere azioni preventive in grado di impedire il ripetersi di reclami. Tali azioni sono gestite come descritto nella procedura PR1 Gestione Reclami Ricorsi Contenziosi e Segnalazioni. In sede di riesame del sistema da parte della Direzione vengono valutate tutte le azioni intraprese in relazione alla loro efficacia. In caso di ricorsi ricevuti per iscritto da Quaser da parte di terzi (es. l'Organismo di accreditamento, organi di stampa, Organizzazioni clienti) questi sono attentamente valutati dalla Direzione e dal Responsabile Tecnico allo scopo di individuarne le cause e avviare appropriate azioni conseguenti. Nel caso di ricorso avverso alle decisioni assunte da Quaser da parte di un Committente questa dovrà esporre le ragioni del dissenso non oltre 30 giorni dalla notifica delle misure prese da Quaser. Ogni ricorso presentato è trascritto nell'apposito registro Quaser confermando a chi ha esposto il ricorso la presa in carico dello stesso.

Il Presidente del CdA e il Responsabile Qualità (nei casi in cui non è coinvolto nell'ispezione) effettuato un primo riesame, nomina un Comitato competente per la gestione del ricorso. Il Comitato, o in sua vece Il Presidente del CdA, ha facoltà di

*Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in grassetto e corsivo  
Il presente sostituisce le versioni precedenti*



## **R 7.1 Regolamento**

Regolamento per le attività di ispezione in ambito dei servizi in conformità ai disciplinari e ai livelli di servizio stabiliti con il cliente (Audit in incognito)

**ED. 4 del 15.09.2023**

Pag. 8/8

convocare il Committente interessato e/o gli ispettori che hanno operato per condurre un supplemento d'indagine. All'interno del Comitato non saranno utilizzate le stesse risorse direttamente coinvolte nell'iter originale che ha innescato il ricorso stesso. Il Presidente del CdA di Quaser comunica al Ricorrente le decisioni assunte, descrivendo le relative motivazioni, entro 3 mesi dalla presentazione del ricorso, a meno di diverse specifiche contrattuali. Qualora il ricorso non sia accolto, le spese conseguenti sono a carico del ricorrente. Dall'analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, la Direzione può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

***In ogni caso, durante tutto il processo di analisi e gestione dei reclami e dei ricorsi, Quaser provvede a dare informazioni periodiche al cliente, al fine di condividere con lo stesso tutti i passaggi per la chiusura degli stessi.***

### **6. Utilizzo del Marchio**

L'uso del marchio del Quaser da parte del cliente è consentito esclusivamente dietro preventiva ed esplicita autorizzazione scritta da parte di Quaser. L'utilizzo del marchio deve essere riferito esclusivamente ai servizi, ai prodotti o agli aspetti gestionali interessati dalle ispezioni effettuate da Quaser ed a cui attengono i Rapporti e documenti rilasciati da Quaser. La facoltà di utilizzare il marchio Quaser non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal cliente. In particolare le valutazioni di conformità (Rapporti di Ispezione) rilasciati da Quaser nell'ambito dello scopo di accreditamento riportano il marchio ACCREDIA. L'uso del marchio ACCREDIA è precluso al cliente.

### **7. Foro Competente**

Permanendo il disaccordo tra Quaser e ricorrente, questo si potrà rivolgere al foro competente di Milano; per quant'altro non previsto, ci si riporta alle disposizioni di legge nazionali e comunitarie.