




**REGOLAMENTO PER LA PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA
CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DI CORSI PROFESSIONALI E
SVOLGIMENTO DELLE RELATIVE PROVE D'ESAME PER PERSONALE ADDETTO AD
ATTIVITA' NEL SETTORE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI"**

Em. 12	OGGETTO: Revisione per adeguamento modalità di comunicazione, documenti di riferimento, iter di trasferimento e rinnovo e refusi di stampa.	Redatto RQ 	Verificato RT 	Approvato Presidente CdA  <hr/>	DATA: 12/07/2023
--------	---	--	--	---	---------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti fra QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. – nel testo denominato (OdC) - e gli Istituti di Formazione (IdF), che intendono ottenere e far registrare la certificazione di conformità del servizio di erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove di esame per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici in conformità alle Specifiche Tecniche ENEL e TERNA.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità nominato dal Consiglio di Amministrazione della Quaser, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione. Il "Certificato" QUASER CERTIFICAZIONI è il documento con il quale Quaser attesta che un gruppo di corsi è conforme ai requisiti delle specifiche ENEL e di TERNA.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- UNI EN ISO/IEC 17065:2012
- UNI EN ISO 19011:2018
- Documenti emessi da TERNA, nella edizione corrente:
 - o CertiTERNA "Regolamento tecnico per la certificazione del servizio di erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove di esame per personale addetto ad attività su impianti elettrici AT
 - o Specifica erogazione corsi professionali
 - o Specifica descrizione profili professionali
- Documenti emessi da ENEL, nella edizione corrente:
 - o Regolamento Tecnico FORM4ENEL - Regolamento tecnico per la certificazione del servizio di erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove di esame per personale addetto ad attività su impianti elettrici AT
 - o Regolamento Tecnico FORM4ENEL – Allegato A "GRUPPI DEI PROFILI PROFESSIONALI"
 - o Regolamento Tecnico FORM4ENEL – Allegato B "PROFILI PROFESSIONALI"
 - o Regolamento Tecnico FORM4ENEL – Allegato C "LISTA DEI CONTROLLI"
 - o Regolamento Tecnico FORM4ENEL – Allegato D "Specifica Tecnica Enel Formazione Indotto – STEFI"

3. DEFINIZIONI

Nei diversi contesti, sia applicano le definizioni riportate nei documenti di riferimento.

Inoltre si applicano le seguenti definizioni
IdF

Istituto di Formazione
Processo

Insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse che trasformano degli elementi in ingresso in elementi in uscita.

Prodotto/servizio

Risultato di attività o processi

Certificazione di conformità

Atto mediante il quale un Organismo indipendente di terza parte dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto o processo è conforme ad una norma di riferimento.

4. CONDIZIONI GENERALI

Possono accedere alla certificazione del servizio di erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove d'esame per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici tutti gli IdF, di qualunque tipo essi siano, che ne facciano richiesta. Perché venga attivato l'iter di certificazione da parte della Quaser, l'IdF richiedente deve:

- attuare il processo di erogazione dei servizi di formazione secondo le modalità operative rispondenti ai requisiti previsti dai documenti CertiTERNA e FORM4ENEL avvalendosi di procedure scritte ed effettuando sistematiche registrazioni delle attività in oggetto;
- accettare le regole fissate dal presente Regolamento, a quelle previste dai documenti CertiTERNA e FORM4ENEL e le condizioni da loro stabilite

L'accettazione della domanda, l'eventuale rilascio della Certificazione, comportano il pagamento degli importi previsti. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita, comporta la sospensione o la revoca del certificato secondo quanto previsto dagli artt. 7 e 8 del presente Regolamento.

L'IdF si impegna a conformare i propri prodotti servizi a tutti i requisiti di natura cogente (quali direttive, leggi, regolamenti applicabili). Quaser ha la responsabilità di verificare sulla base di un campionamento congruente con i tempi di audit, che l'IdF conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi all'oggetto di certificazione.

La validità della Certificazione del Servizio decorre dalla data di emissione del certificato, pertanto non possono considerarsi coperti da certificazione i servizi erogati prima di tale data. Analogamente, i servizi erogati successivamente alla data di scadenza, di rinuncia o revoca della Certificazione, non possono considerarsi coperti da certificazione.

Quaser gestisce un elenco di Gruppi di corsi certificati indicato nel Regolamento stesso.

Quaser invia ad ACCREDIA i dati relativi allo stato delle certificazioni degli IdF (incluse le sospensioni, revoche e rinunce) e trasmette a ENEL e TERNA i rapporti di audit.

Prima di avviare l'iter di certificazione è possibile richiedere una visita preliminare con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione dell'IdF in relazione ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento. Tale verifica è documentata, ma non viene considerata ai fini dell'audit di certificazione.

5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DEI CORSI

5.1 Presentazione della domanda di certificazione e accettazione offerta.

L'IdF che intenda ottenere la certificazione di uno o più gruppo/i di corsi di formazione deve richiedere un'offerta specifica al Quaser presentando la domanda compilata, firmata e corredata dalla specifica documentazione richiesta. Qualora non siano certificati tutti i corsi appartenenti al gruppo, la certificazione è limitata al/i corso/i certificato/i.

Quaser procede all'esame formale della documentazione presentata, al fine di verificare la completezza e l'adeguatezza delle informazioni generali.

L'IdF richiedente deve inviare copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e Artigianato o documentazione equivalente e il certificato ISO 9001 emesso per il settore 37 da un OdC accreditato da ente di accreditamento firmatario del MLA

Quaser provvede a predisporre e inviare l'offerta.

L'IdF deve rendere disponibili i documenti del corso del gruppo di appartenenza e dell'esame affinché si possa procedere all'esame documentale prima dell'audit in campo.

L'accettazione dell'offerta avviene mediante invio al Quaser dell'Offerta timbrata e firmata per accettazione da un rappresentante autorizzato dell'IdF stesso; perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive modifiche, che è disponibile sul sito Internet <https://quasercert.com/>.

L'accettazione del contratto non presuppone né direttamente né indirettamente l'obbligo di certificazione.

In caso di gare d'appalto è possibile che, in funzione di quanto prescritto dalle regole contenute nei bandi di gara, venga seguito un iter o venga utilizzata una documentazione diversa da quanto descritto nel presente regolamento.

La certificazione del/i gruppo/i di corso/i ha durata biennale per quelli secondo lo schema di CertiTERNA e triennale per FORM4ENEL e può essere rinnovata per pari periodo.

Qualora non inviato in precedenza, l'IdF deve inviare la documentazione per l'esame documentale relativa al corso e al relativo esame.

L'Organizzazione richiedente deve inviare copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e Artigianato o documentazione equivalente.

I gruppi indicati sui certificati, comprendono profili professionali con caratteristiche assimilabili così come indicato nei documenti CertiTERNA e FORM4ENEL.

Per certificare un gruppo, si deve certificare un profilo dello stesso. Ulteriori profili di un gruppo certificato possono essere inseriti solo a seguito di audit di estensione.

Qualora non siano certificati tutti i profili appartenenti al gruppo, la certificazione è limitata al/i profilo/i certificato/i.

In caso di certificazione ex novo di un gruppo, la validità della certificazione, decorre dalla data di delibera di certificazione del primo corso certificato.

Se l'IdF non avrà più erogato nessuno dei corsi inseriti nello stesso gruppo certificato entro gli anni di validità del certificato, la certificazione del gruppo decadrà.

La ri-certificazione del gruppo avverrà in occasione dell'erogazione di un profilo appartenente al Gruppo e la nuova decorrenza inizierà dalla data di ri-certificazione. Il Gruppo ri-certificato sarà limitato al/i corso/i certificati mentre gli altri profili appartenenti allo stesso Gruppo non ancora certificati potranno essere inseriti nel certificato di Gruppo solo a seguito di estensioni.

5.2 Pianificazione ed effettuazione della verifica

5.2.1 Condizioni generali e certificazione

A seguito dell'accettazione dell'offerta, Quaser concorda con l'IdF il periodo di effettuazione dell'audit quindi ne comunica la data.

Quaser nomina il Gruppo di audit, se necessario, integrato da un Esperto e lo comunica all'IdF. Nella comunicazione sono contenuti i termini per eventuali e motivate ricusazioni del gruppo di valutazione.

Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità dei valutatori, l'IdF può richiedere la sostituzione di uno o più dei valutatori indicati, indicandone le motivazioni.

Quaser effettua la valutazione di tutti i documenti, predisposti dall'IdF, relativi al corso di formazione e alle prove di esame. Tale valutazione dovrà essere condotta prima dell'audit e dovrà essere effettuata sulla base dei requisiti riportati nella documentazione degli schemi FORM4ENEL e CertiTERNA verificando gli argomenti contrassegnati con la lettera "D" (documentale).

L'IdF riceverà esito documentato dell'esame e solo a seguito di esito positivo avrà luogo l'audit.

Infine il valutatore il programma di audit almeno 3 giorni prima dell'effettuazione dello stesso. L'esame documentale deve essere fatto sulla base dei requisiti documentali riportati sulle "liste dei controlli."

Un membro del Gruppo agisce come Responsabile del Gruppo di Audit; il Gruppo di audit può anche essere costituito da una sola persona e provvede a comunicare all'IdF il piano di audit, dopo averlo con essa definito.

Il Gruppo di audit tiene la riunione di apertura nella sede dell'IdF, in cui:

1. registra le presenze definisce gli aspetti organizzativi, precisa i punti del programma di valutazione e chiarisce i termini della procedura di valutazione e la

riservatezza sulle informazioni, sui processi e sulle procedure delle quali il GdA prenderà visione durante la valutazione; effettua una valutazione approfondita della documentazione presentata al fine di verificare la completezza e l'adeguatezza della stessa.

2. L'audit in campo (di certificazione), può aver luogo solo se l'esito dell'esame documentale (inclusi i documenti del corso e del relativo esame) è positivo. In caso di esito negativo l'IdF deve apportare alla documentazione le modifiche necessarie a superare le carenze individuate. La documentazione modificata deve essere preventivamente verificata e approvata dal Gruppo di valutazione prima di effettuare l'audit in campo.
 - Nella fase esecutiva, che ha luogo presso l'IdF, il Gruppo di audit nominato, prima di iniziare le verifiche, effettua una riunione introduttiva con la Direzione e con altro personale interessato, al fine di assicurare la presentazione reciproca dei partecipanti e la comprensione della procedura di valutazione.
 - conduce l'audit sulla base dei requisiti relativi alla verifica in campo riportati nella "Lista dei controlli"
 - La valutazione comprende la verifica sia durante l'erogazione del corso sia durante l'intera sessione d'esame.
 - verifica l'adeguatezza della documentazione del corso e dell'esame preventivamente approvata e delle eventuali modifiche apportate.
 - In relazione alle infrastrutture del "campo scuola" predisposto dagli IdF, verifica la rispondenza dello stesso ai requisiti delle specifiche degli Enti; l'idoneità del "campo scuola" rimane di esclusiva responsabilità dell'IdF; ciò varrà anche se il corso sarà erogato in un luogo diverso da quello della prima certificazione; in tali casi l'IdF dovrà predisporre apposita documentazione che attesti l'idoneità del campo scuola e della sede rispetto a quanto definito dai requisiti della specifica dell'Ente.

L'IdF deve assicurare che:

- a) tutti i documenti relativi al corso per il quale è stato richiesto la certificazione e tutte le registrazioni relative siano disponibili ai valutatori
- b) i Valutatori siano assistiti durante l'audit
- c) in funzione delle necessità dell'audit, sia consentito l'accesso al Sistema Informativo.

Al termine dell'audit, il Gruppo di audit si riunisce per riesaminare le risultanze ed elaborare i dati raccolti.

Le non conformità riscontrate sono classificate dal GdA di tipo "non conformità" o "osservazione" in funzione dei requisiti da soddisfare.

Le Non Conformità sono rilievi bloccanti l'iter di certificazione, estensione o di rinnovo in quanto relativi a mancanze che possono mettere in dubbio l'efficacia delle attività svolte e debbono essere risolte per poter deliberare il rilascio, la estensione o il rinnovo del certificato.

Le Osservazione sono rilievi non bloccanti ma l'IDF deve comunque presentare un piano di correzione entro 5 gg lavorativi dalla fine della verifica che preveda il suo

completamento entro 60 gg.

La classificazione in rilievi bloccanti e non bloccanti segue le indicazioni contenute nei documenti degli scheme owner.

L'IdF in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di Valutazione e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato.

Il rapporto predisposto dal Coordinatore e consegnato all'IdF riporta i risultati dell'audit che devono essere firmati per accettazione da parte dell'IdF e IdF viene invitato a presentare un piano di azioni correttive.

Successivamente, il Coordinatore del Gruppo di Audit trasmette al Quaser tutta la documentazione relativa alla verifica ispettiva.

Per quanto riguarda la certificazione CertiTERNA L'IdF che intende certificare:

- **il Corso di aggiornamento per i profili del GRI-Linee aeree AT, deve disporre della certificazione di tutti i corsi relativi ai profili professionali inclusi nel GRI;**
- **il Gruppo 5 (OSA), deve essere in possesso della certificazione di almeno uno degli altri gruppi indicati al punto 4, per il quale deve disporre della certificazione di tutti i corsi relativi ai profili professionali in esso inclusi**

5.2.2. ESTENSIONE

L'estensione della certificazione ad un altro profilo del Gruppo o a nuovi profili successivamente inseriti nel Gruppo, non vale come rinnovo della certificazione del Gruppo. Pertanto in caso di estensione la durata della certificazione è calcolata a partire dalla data di certificazione /rinnovo della certificazione del gruppo.

L'estensione della certificazione ad altri profili del Gruppo o a nuovi profili successivamente inseriti nel Gruppo è subordinata all'esistenza della certificazione dei singoli corsi già presenti nel gruppo.

5.3 Rilascio della Certificazione

Il rilascio/rinnovo della certificazione è subordinato al raggiungimento da parte dell'IdF della conformità alla specifica ENEL/TERNA previa chiusura delle non conformità (con relative evidenze) e alla presentazione di un programma d'attuazione delle azioni correttive necessarie per l'eliminazione delle eventuali osservazioni, rilevate entro i tempi concordati con l'IdF.

L'evidenza della loro realizzazione deve essere comunicata a Quaser rispettando i termini previsti.

Quaser effettua una valutazione in merito alla congruità dei rilievi dell'ispettore rispetto a quanto riportato nella documentazione dell'IdF. Qualora la valutazione del Quaser sia diversa da quella del GdA, viene inviata una lettera all'IdF nella quale si indicano le variazioni evidenziate con le relative motivazioni

L'efficacia del piano di azioni correttive messo in atto

dall'IdF verrà verificato da Quaser in occasione della verifica successiva.

Quaser può subordinare la concessione della certificazione all'esito di ulteriori verifiche e valutazioni (ad es. quando pervengano a QUASER segnalazioni in merito a non conformità che facciano ragionevolmente dubitare circa l'efficacia dell'attività di formazione).

In caso di valutazione positiva da parte **di** Quaser, la documentazione relativa all'esito dell'audit viene sottoposta alla delibera della competente Commissione Tecnica del Quaser per il rilascio o meno della Certificazione.

Se ritenuto necessario il Comitato di Delibera può richiedere un audit addizionale (ad es.: per la verifica delle non conformità, reclami).

A seguito della delibera positiva, Quaser invia il Certificato all'IdF.

QUASER comunica ad ACCREDIA, lo stato relativo alla validità dei certificati e le variazioni ai certificati emessi, revisionati, sospesi, revocati.

Tale comunicazione è effettuata per quanto di competenza ai due scheme owner al fine di garantire di poter condurre i necessari monitoraggi sulle certificazioni sopra indicate. In particolare i provvedimenti di revoca e sospensione sono inviati entro 5 gg dalla comunicazione agli IDF.

Il Certificato di conformità indica:

- la ragione sociale dell'IdF
- il/i corso/i del gruppo cui il certificato fa riferimento;
- la specifica di riferimento
- la data di prima emissione, di emissione corrente e di scadenza.

5.3.1 Trasferimento della certificazione

Il trasferimento dei certificati può avvenire a condizione che entrambi gli OdC (Quaser e l'altro OdC) siano in possesso dell'accreditamento relativo alla certificazione di ciascuno dei corsi facenti parte del Gruppo di corsi inclusi nel certificato oggetto di trasferimento.

Un IdF che intende trasferire il certificato da un OdC ad un altro dovrà inviare a quest'ultimo:

- **Copia del certificato in corso di validità;**
- **L'ultimo rapporto di audit emesso dall'OdC cedente completo delle eventuali azioni di correzione;**
- **L'evidenza di chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) nei confronti dell'OdC cedente;**
- **La corretta gestione degli eventuali reclami, ricorsi e contenziosi.**

5.4 Rinnovo

Il rinnovo della certificazione di un gruppo di profili avviene a seguito di esito positivo dell'audit di uno qualsiasi dei profili già certificati appartenenti a quel gruppo.

L'audit di rinnovo deve essere effettuato entro la scadenza del certificato di gruppo.

Qualora non sia possibile completare l'iter di rinnovo

entro la scadenza del certificato il certificato sarà ritirato ed il gruppo dovrà essere ri-certificato ex novo.

Qualora l'audit di rinnovo venga fatto in tempo utile, la validità del certificato decorre dalla data di delibera di rinnovo.

Qualora il GdA ravvisi non conformità attinenti al Sistema di Gestione della Qualità, queste vengono portate a conoscenza dell'IdF.

I requisiti per il rinnovo della certificazione, così come indicato nei paragrafi precedenti, sono distinti in "non conformità" e "osservazioni" (non conformità minori) nella relativa lista di controllo.

Il rinnovo della certificazione non potrà essere concesso in caso di assenza di corsi erogati nel periodo di validità del certificato (due anni per TERNA e tre per ENEL).

6. DIRITTI E DOVERI DELL'IDF IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

A seguito del conseguimento della Certificazione, l'IdF può darne pubblicità nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione ottenuta secondo quanto stabilito dal PRL6 "Regolamento per l'uso dei certificati e dei marchi".

Quaser, accertato l'uso scorretto della Certificazione, prenderà le misure atte ad impedirne la prosecuzione e a salvaguardare i propri interessi.

La Certificazione è rilasciata all'IdF a fronte della Specifica Tecnica FORM4ENEL e CertiTERNA relative ai profili /gruppi di profili e alle unità operative menzionate nel Certificato.

La certificazione non è trasferibile o estensibile ad IdF diversi da quello menzionato nel Certificato.

Modifiche anagrafiche od organizzative, cambi di proprietà, variazioni dell'assetto societario o lievi cambiamenti della descrizione degli aspetti editoriali dell'oggetto della Certificazione, devono essere comunicati al Quaser e possono consentire il mantenimento della Certificazione con eventuale nuova emissione del Certificato, purché Quaser:

- venga tempestivamente informato per iscritto;
- abbia verificato, che le modifiche non alterino la conformità alle condizioni che hanno permesso il rilascio della certificazione;
- In funzione dell'entità delle modifiche, Quaser si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'IdF, al fine di verificare che le modifiche non ne alterino la conformità precedentemente ottenuta.

L'IdF si deve impegnare a:

- **Rispettare le prescrizioni contenute nei regolamenti e nei documenti FORM4ENEL e CertiTERNA.**
- mantenere le specifiche del profilo conformi ai requisiti certificati;
- accettare a proprie spese, le verifiche sul corso che si rendessero necessarie per mantenere valida la

Certificazione a seguito di modifiche rilevanti intervenute dopo la data di rilascio della Certificazione da parte del Quaser;

- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione del Quaser e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti relativi a non conformità dei corsi erogati alla Specifica Tecnica FORM4ENEL e CertiTERNA applicabile;
- adottare e documentare le opportune azioni correttive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata sui corsi, che possa avere effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione;
- accettare l'audit previo breve preavviso, con l'eventuale partecipazione di personale dell'Ente ENEL/TERNA e/o ispettori ACCREDIA. In caso di rifiuto, Quaser procederà alla revoca della certificazione di tutti i Gruppi
- consentire l'accesso previo breve avviso, di personale degli Enti ENEL / TERNA presso le strutture (uffici, locali e campi scuola attrezzati), utilizzate dall'IdF per l'erogazione dei corsi e dei relativi esami, nonché l'accesso alla documentazione prevista dalle specifiche di riferimento
- informare tempestivamente Quaser a mezzo fax o e-mail e successivamente a mezzo raccomandata A.R. di qualsiasi segnalazione comunicata dal pubblico e/o dalla Pubblica Autorità relativamente a disagi subiti per inadempienze legislative, violazioni di leggi e di disposizioni regolamentari ad essa imputabili;

Gli auditor, in relazione alle infrastrutture del "Campo scuola" predisposto dagli IdF, dovranno limitarsi a verificare la rispondenza dello stesso ai requisiti delle specifiche degli Enti, mentre l'idoneità rimane sotto la responsabilità dell'IdF. Ciò varrà anche se il corso sarà erogato dall'IdF in un luogo diverso da quello della prima certificazione; in tali casi, l'IdF dovrà predisporre apposita documentazione che attesti l'idoneità del campo scuola e della sede ai requisiti della specifica dell'Ente rispetto a quanto definito dai requisiti della relativa specifica

L'IdF deve subito cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso dei documenti di certificazione e del Logo appena dopo:

- la sospensione, la revoca, la rinuncia, la cancellazione, l'annullamento della Certificazione;
- che l'IdF abbia apportato modifiche al corso professionale, che non siano state accettate dal Quaser;
- che l'IdF non abbia attuato le modifiche al corso professionale prescritte dal Quaser;
- qualsiasi altra circostanza che dovesse verificarsi causando la ragionevole aspettativa di influenza negativa sulle caratteristiche del corso di formazione.

6.1 Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso

L'IdF in possesso di Certificazione si impegna a:

- informare tempestivamente Quaser a mezzo fax/e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di

tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di servizi connessi alla certificazione;

- comunicare immediatamente al Quaser eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi o di danni ambientali;
- mantenere informato Quaser sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.;

In relazione a quanto sopra, Quaser si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico dell'IdF.

In caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento, gli IdF si impegnano a conoscere ed applicare tutte le disposizioni previste dai Regolamenti Tecnici ACCREDIA, reperibili sul sito Internet: www.ACCREDIA.it e quelle di ENEL e di TERNA applicabili.

7. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, Quaser può, sospendere la Certificazione fino ad un massimo di sei mesi.

Esempi di tali carenze sono:

- se l'audit indica non conformità a requisiti vincolanti o, tali da pregiudicare una o più caratteristiche fondamentali del servizio, ma una revoca non è considerata necessaria;
- se perdura un uso improprio della Certificazione (simboli o loghi);
- se non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate;
- se l'IdF non informa Quaser in base a quanto indicato in relazione a eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso
- se vi sono carenze o problematiche a fronte di requisiti cogenti del processo/servizio;
- se l'IdF non invia nei tempi prescritti le evidenze relative alla gestione di non conformità vincolanti rilasciate in sede di audit;
- se l'IdF rifiuta l'effettuazione di audit addizionali o suppletivi adeguatamente motivati dal Quaser;
- se l'IdF non comunica al Quaser modifiche significative al proprio prodotto/servizio.
- In caso di segnalazioni da parte di ENEL o di TERNA di inadempienze agli impegni presi.

Il reintegro dalla sospensione potrà, in ogni caso, avvenire solo dopo che l'IdF avrà superato le motivazioni che hanno portato alla decisione. Nel periodo di sospensione l'IdF

non potrà erogare corsi.

Altri possibili casi di sospensione sono:

- se vi sia stata una qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo o del presente Regolamento o delle procedure del Quaser;
- in caso di rifiuto dell'audit di straordinario a seguito del mancato invio all'OdC del calendario delle sessioni dei vari profili certificati e/o mancata comunicazione con sufficiente anticipo della data e la sede di erogazione di ciascuna sessione dei corsi
- **Una richiesta da parte dell'IDF**

A seguito della delibera del Comitato di Delibera, la sospensione viene comunicata dal Quaser all'IdF per mezzo di lettera raccomandata, indicando la data di decorrenza, la durata, l'oggetto della sospensione il divieto di promuovere azioni pubblicitarie e di utilizzo del logo e le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata.

La sospensione riguarda il Gruppo certificato quindi include tutti i profili che vi appartengono. L'IdF è responsabile di intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni del Quaser e di informare formalmente lo stesso delle azioni correttive proposte o attuate.

La sospensione è rimossa solo quando Quaser abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

Quaser si riserva di effettuare una verifica presso l'IdF.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro il termine definito dal Quaser, lo stesso sottopone la proposta di revoca alla delibera della Commissione Tecnica.

Le spese relative alle verifiche aggiuntive effettuate a cura del Quaser e conseguenti a carenze o scostamenti sono a carico dell'IdF.

Quaser, come già indicato al paragrafo 5.3 comunica l'avvenuta sospensione allo scheme owner entro 5 gg dalla comunicazione all'IDF.

8. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca e conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione viene deliberata dal Comitato di Delibera del Quaser per:

- inosservanza dei requisiti e prescrizioni del presente Regolamento;
- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine previsto dal Quaser;
- i casi di sospensione qualora la loro gravità renda necessaria un'immediata revoca;
- persistere della condizione di morosità per oltre 1 mese dal ricevimento della sospensione amministrativa (diffida) inviata dal Quaser con lettera raccomandata;
- violazione di leggi o regolamenti cogenti inerenti i prodotti o i processi oggetto di certificazione;
- erogazione dei corsi e/o esami nel periodo di sospensione;
- rifiuto dell'IDF di ricevere da parte di ACCREDIA /dell'Ente detentore l'audit con breve preavviso. In tal

caso dovrà essere deliberata la revoca di tutti i gruppi certificati dell'IdF.

QUASER da tempestiva informazione all'IdF, ad ENEL e a TERNA e ad ACCREDIA che informerà gli altri OdC accreditati o in corso di accreditamento.

La decisione di revoca della Certificazione viene comunicata dal Quaser mediante lettera raccomandata A.R.

8.1 Azioni seguenti la revoca

A seguito di revoca l'IdF s'impegna a:

- restituire o distruggere l'originale del Certificato QUASER CERTIFICAZIONI;
- non utilizzarne le eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della Certificazione;
- darne notizia ai committenti in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta Certificazione;
- sospendere immediatamente l'uso delle caratterizzazioni grafiche di ogni tipo del Quaser ed alla distruzione di tutta la modulistica residua contenente, sotto qualsiasi forma, le caratterizzazioni grafiche ed i riferimenti alla Certificazione, dandone conferma scritta mediante lettera raccomandata A.R.

Inoltre Quaser provvede:

- a) cancellare l'IdF dagli elenchi delle Organizzazioni certificate;
- b) al ritiro del Certificato;
- c) comunicare ad ACCREDIA tale informazione

L'attuazione di revoca della Certificazione non dà diritto ad alcun rimborso e comporta il pagamento di una penale secondo quanto previsto dal contratto in essere.

Quaser, come già indicato al paragrafo 5.3 comunica l'avvenuta revoca allo scheme owner entro 5 gg dalla comunicazione all'IDF.

In caso di revoca l'IDF non può presentare per tre anni una ulteriore domanda di nuova certificazione ne a Quaser ne ad altri OdC accreditati.

9. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'IdF può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

- a) alla scadenza del Contratto di Certificazione, dandone formale disdetta con un preavviso di almeno tre mesi;
- b) nel caso di variazione delle norme/specifiche di riferimento,
- c) in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- d) in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche stabilite dal Quaser;
- e) in caso di cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso da quello che ha ottenuto la Certificazione, disposizioni di legge,

fallimento o liquidazione dell'IdF. Nel caso di rinuncia a seguito di cessione a soggetto diverso, la validità del contratto continua sino al termine del biennio, previa verifica da parte del Quaser del mantenimento di tutte le condizioni che hanno portato al rilascio della certificazione.

Nei casi b), c), d), e) la rinuncia diventa effettiva dalla data di comunicazione da parte del Quaser con cui si prende atto della rinuncia stessa, con contestuale decadenza della validità della certificazione.

A seguito della rinuncia l'IdF si obbliga alle stesse azioni previste dall'art. 8.

Nel caso di rinuncia per motivi diversi da quelli precedentemente indicati, l'IdF è tenuta al pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 14.

Quaser, come già indicato al paragrafo 5.3 comunica l'avvenuta rinuncia allo scheme owner entro 5 gg dalla comunicazione all'IDF.

10. CONTENZIOSI

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

11. CONDIZIONI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Concluso positivamente l'iter di certificazione, QUASER invia ad ACCREDIA il file aggiornato contenente l'elenco dei profili certificati per la pubblicazione sul sito web.

Deve anche comunicare tutti gli altri provvedimenti relativi al certificato (sospensione revoca) adottati per permettere l'aggiornamento del data base e la comunicazione all'Ente interessato.

12. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni), relativi alle attività di Certificazione del Richiedente e dell'IdF certificata sono considerati riservati, e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

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 alla certificazione, sono riservati solo alle funzioni del Quaser coinvolte nell'iter di certificazione, all'IdF certificato e agli Enti di controllo e accreditamento.

Nel caso in cui informazioni relative all'IdF debbano essere divulgate per obblighi di legge, Quaser ne darà, quando possibile, avviso all'IdF stesso.

Ad eccezione di questi casi QUASER non divulga informazioni sugli IdF certificati, senza il consenso scritto degli stessi.

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.

13. MODIFICHE DEI PARAMETRI DI RIFERIMENTO E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- modifiche e/o aggiornamenti della normativa di riferimento
- modifiche delle condizioni di rilascio della Certificazione.

In tali casi Quaser ne dà tempestiva comunicazione agli IdF certificati e in fase di valutazione, invitandoli ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine che verrà indicato tenendo conto dell'entità delle variazioni apportate.

Gli IdF che non intendano adeguarsi possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione al Quaser secondo le modalità indicate nell'art. 9 del presente Regolamento.

14. CONDIZIONI ECONOMICHE

14.1 Tariffe

Le offerte predisposte dal Quaser si basano su principi e criteri economici approvati dall'Amministratore Unico e verificate dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e sono identificate nel tariffario.

Il contratto ha la validità del certificato e le modalità di rinnovo sono definite nello specifico contratto firmato dalle parti.

Ogni richiesta di variazione del programma di audit, effettuata dall'IdF, può comportare il pagamento di un supplemento sulla base di quanto definito nell'offerta, in funzione di maggiori oneri incontrati.

Se la richiesta avviene nei 10 giorni lavorativi precedenti la data concordata, Quaser si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

I compensi per l'attività svolta da QUASER CERTIFICAZIONI sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato.

14.2 Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione, devono essere versati a Quaser secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta quanto previsto dagli artt. 8 del presente Regolamento.

15. RESPONSABILITA'

L'IdF si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati dal Quaser.

QUASER 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.

La certificazione QUASER non esime l'IdF dagli obblighi di legge relativi ai prodotti, processi o servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte del Quaser.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità possa derivare al Quaser per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'IdF a terzi in materia di responsabilità per danno di prodotti/servizi difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'IdF stesso non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

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

QUASER non è responsabile per eventuali inesattezze contenute in banche dati dell'Ente di Accreditamento Accredia e in particolare qualora i dati vengano dagli stessi trasmessi ad altre entità.

16. RECLAMI

Chiunque ha facoltà di presentare delle segnalazioni/reclami a fronte di possibili comportamenti del Quaser e degli IdF certificati non in linea con le norme di riferimento.

Le segnalazioni/reclami devono essere formalizzate a mezzo lettera o fax; qualora siano ricevute per via telefonica devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante.

Comunicazioni di segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dal Quaser.

Quaser si impegna a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dal Quaser.

Qualora pervengano ad ACCREDIA segnalazioni/reclami in merito a non conformità che facciano ragionevolmente dubitare dell'efficacia delle certificazioni, ACCREDIA potrà richiedere a QUASER di effettuare un audit specifico al quale si riserva di partecipare, anche con l'eventuale presenza dell'Ente ENEL/TERNA interessato.

17. RICORSI

L'IdF può fare ricorso contro le decisioni di QUASER.

Il ricorso deve essere inviato mediante raccomandata a QUASER entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. QUASER provvede a dare conferma scritta dell'avvenuta ricezione del ricorso.

QUASER lo sottopone ad apposito Comitato che entro 30 giorni emette la propria decisione con indicazione delle motivazioni. Per giustificati motivi il Comitato ricorsi può esprimersi entro sessanta giorni.

In caso di non accoglimento del ricorso, il provvedimento diventa definitivo; in caso di accoglimento il provvedimento viene annullato o revocato.

Le spese sono a carico della parte soccombente

