

Questi termini e condizioni costituiscono l'accordo tra ACSQ e ciascun Richiedente.

1 INTRODUZIONE

ACSQ segue i criteri specificati nella ISO/IEC 17021, che è lo Standard di riferimento per un organismo di certificazione.

Il presente accordo è disciplinato dalla legge Italiana.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE

La valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione è fatta rispetto alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001 ed ogni altra norma richiesta dal richiedente per la quale ACSQ dispone delle necessarie qualificazioni. Il richiedente accetta di fornire tutte le informazioni necessarie per il sistema in esame.

3 DEFINIZIONI

Ai fini di questi termini e condizioni:

Organizzazione richiedente o Richiedente: persona giuridica o ente senza personalità giuridica che richiede la Certificazione del proprio Sistema di Gestione.

Valutazione: una verifica dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità e / o Ambientale o di Salute e Sicurezza gestito dal richiedente attraverso l'esame dei materiali, prodotti finiti, metodi di prova, registri, sistemi ambientali e altre attività stabilite dal richiedente entro il sistema qualità e / o sistemi di gestione ambientale e / o di salute e sicurezza del sistema.

Comitato Tecnico: il comitato istituito da ACSQ per esaminare il processo di ogni certificazione dei clienti prima del rilascio del relativo certificato.

Certificato, certificato di conformità: documento rilasciato da ACSQ che attesta che il sistema di gestione del cliente è conforme ai requisiti della norma di riferimento, per il campo di applicazione definito.

Cliente: organizzazione costituita da persona giuridica o ente senza personalità giuridica che ha sottoscritto un contratto di certificazione.

Sistema di gestione: l'organizzazione, la struttura, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse di competenza di una società che insieme garantiscono la capacità di tale società di soddisfare i requisiti stabiliti dalla norma.

Scopo, Campo di applicazione della Certificazione: prodotti, processi o servizi di una società certificata indicato sul certificato.

Standard, norma: norma internazionale certificabile specificata sulla richiesta cui il richiedente intende conformarsi.

Audit: attività svolte da personale incaricato da ACSQ per dimostrare che il sistema di gestione del cliente soddisfa i requisiti per la certificazione.

Auditor: persona che esegue l'audit.

GVI: gruppo di audit.

Lead Auditor, RGVI, responsabile del gruppo di audit.

(1) Osservatore, (2) Esperto Tecnico, (3) Guida, persona autorizzata da ACSQ che, previo accordo con il cliente, partecipa all'audit in qualità di (1) osservatore esterno di parte ACSQ e/o Cliente, (2) esperto del settore di impresa del cliente necessario alla valutazione, (3) accompagnatore del GVI.

4 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Dopo aver ricevuto la Domanda di Certificazione da parte del cliente, ACSQ procederà al riesame della richiesta e, in caso di valutazione positiva, emetterà un documento di Accettazione della Domanda (Contratto) che il richiedente dovrà contro-firmare e re-inviare ad ACSQ via mail o via posta. Solo a seguito dell'avvenuto pagamento degli importi concordati, ACSQ provvederà a pianificare la visita di certificazione ed incaricare un/a Lead Auditor, di competenze adeguate al processo di Certificazione richiesto, e gli eventuali membri e/o esperti tecnici di audit necessari. Il contratto si intende valido, e quindi sottoscrivibile, per un massimo di 30 gg. successivi alla data di trasmissione da parte di ACSQ. Contratti re-inviati dal richiedente successivamente a tale termine potranno essere ritenuti validi ad esclusiva discrezione di ACSQ. Fa fede la data di invio del documento (mail,

posta, etc.) e non quella apposta sul documento di accettazione.

5 PIANIFICAZIONE DELLA VISITA

Prima della visita di Certificazione sarà rilasciato un Piano Triennale che pianifica le visite da effettuare nel triennio per il mantenimento del Certificato. Per ogni visita programmata, ACSQ invierà al cliente una comunicazione di conferma appuntamento nella quale sono contenuti i dati anagrafici e di certificazione del cliente e i dati relativi al gruppo di audit. Entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento, il cliente può recusare qualunque membro del GVI comunicandone le ragioni ad ACSQ per iscritto.

Con congruo anticipo rispetto alla data fissata, RGVI provvederà ad inviare al cliente il Piano di Audit, contenente il programma orario, le sedi o i siti da verificare, il nome o la funzione del personale da intervistare.

6 METODO DI VALUTAZIONE

La prima fase della valutazione (Stage 1) prevede principalmente l'esame della documentazione del cliente per verificarne l'adeguatezza al sistema di gestione da certificare e lo stato di attuazione. Si verificheranno anche ulteriori requisiti generali previsti dallo standard cui il cliente intende conformarsi, quali, a titolo esemplificativo: adeguatezza delle infrastrutture, degli eventuali equipaggiamenti e strumentazioni, della conformità ai requisiti cogenti, etc.

Quando l'auditor ritiene soddisfatto l'esame di Stage 1, è prodotta una relazione e concordata la data per la Fase 2 della valutazione. La Fase 2 (Stage 2) di valutazione viene effettuata verificando il rispetto delle norme del caso, la documentazione del sistema di gestione, le registrazioni anche attraverso interviste ai dipendenti e ai collaboratori coinvolti.

7 CERTIFICAZIONE

Al termine della Fase 2 della verifica, il/la Lead Auditor invia all'ufficio tecnico di ACSQ i report di Stage 1 e Stage 2 insieme ad una raccomandazione per l'approvazione. Tale documentazione sarà presentata al Comitato Tecnico di ACSQ, che è il responsabile per l'approvazione delle nuove delibere di certificazione.

In caso di esito positivo, il certificato emesso è incluso nel registro ACSQ dei certificati, che è a disposizione del pubblico attraverso il sito aziendale ACSQ.

Ogni Certificato contiene lo scopo della certificazione.

Il Certificato è consegnato alla società richiedente e non può esserne dato l'utilizzo ad altre società. La Certificazione ha validità triennale ed è soggetta all'esito positivo di almeno due visite di sorveglianza per la verifica del mantenimento dello standard. I Certificati rimangono di proprietà di ACSQ.

I Certificati non possono essere rilasciati se ACSQ non riceve l'intero pagamento della relativa visita di certificazione. Allo stesso modo, il mancato pagamento di una visita di sorveglianza, seppure effettuata con esito positivo, dà diritto ad ACSQ di avviare il processo di sospensione e successiva revoca del certificato (art. 16).

I richiedenti, che abbiano già ottenuto la certificazione o la cui richiesta sia stata accettata da ACSQ nella fase commerciale, accettano di fornire ad ACSQ l'accesso ai documenti, alle aree, e agli atti per lo svolgimento delle verifiche. In caso di esito negativo della verifica di Stage 1, l'Auditor riporta nel proprio rapporto le non conformità riscontrate e il tempo concesso al richiedente per conformarsi. Solo successivamente alla verifica della risoluzione delle NC, l'Auditor procederà alla seconda fase della visita di certificazione.

In caso di esito negativo della verifica di Stage 2, potranno verificarsi 2 casi:

- 1- Qualora RGVI riscontrerà NC minori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e raccomanderà il Comitato Tecnico di emettere il Certificato. Il Comitato Tecnico procederà alla emissione del Certificato previo riesame e accettazione del piano di correzioni e azioni correttive del cliente da parte del/la RGVI.
- 2- Qualora RGVI riscontrerà NC maggiori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e la necessità o meno di un audit aggiuntivo, e raccomanderà il Comitato Tecnico a non emettere il Certificato.

RGVI dovrà riesaminare, accettare e verificare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive e dare comunicazione dell'esito al Comitato, includendo anche la raccomandazione a rilasciare o meno la certificazione. Trascorsi inutilmente 6 mesi dopo l'ultimo giorno di Fase 2, senza che ACSQ abbia avuto la possibilità di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive adottate o pianificate dal Richiedente, si dovrà condurre un'altra Fase 2 prima di poter decidere sul rilascio della certificazione. L'eventuale audit aggiuntivo prevede il pagamento di un importo da parte del Richiedente che sarà comunicato preventivamente da ACSQ (comunque non superiore ai 2/3 dell'importo previsto contrattualmente per la visita di certificazione). Nel caso di rifiuto a pagare da parte del richiedente, ACSQ non darà seguito al processo di certificazione ed applicherà le penali previste dal contratto.

8 NOTIFICA DI MODIFICHE DA PARTE DI UN CLIENTE

I clienti Certificati devono informare senza indugio ACSQ su questioni che possono influire sulla capacità ed efficacia del sistema di gestione ovvero di tipo giuridico o commerciale, status di organizzazione o di proprietà, indirizzo e siti, scopo ecc. oltre che gli eventi occorsi, inclusi i procedimenti amministrativi e/o giudiziari riguardanti l'oggetto della Certificazione.

9 SORVEGLIANZA

A discrezione della commissione tecnica di ACSQ, e/o in caso di una raccomandazione da parte di Lead Auditor, possono essere identificate aree e/o processi su cui effettuare ulteriori sorveglianze. Il cliente si impegna a coprire i costi supplementari relativi a tutte le ulteriori valutazioni necessarie. Il contratto di certificazione ha una validità di tre anni durante i quali vengono programmate le sorveglianze.

La prima visita di sorveglianza è prevista entro 12 mesi dalla data di Delibera della certificazione, coincidente con la data di rilascio del Certificato. La seconda visita di sorveglianza è prevista nell'anno solare successivo alla prima sorveglianza.

Per processi di certificazione che prevedano un numero di visite superiori o validità diverse da quella triennale, ACSQ fornirà un programma di audit che illustri tempi e sedi per la verifica di ogni singola visita.

In caso di esito negativo della verifica di sorveglianza, potranno verificarsi 2 casi:

1- Qualora RGVI riscontrerà NC minori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e raccomanderà il Comitato Tecnico di mantenere la validità del Certificato, previo riesame e accettazione del piano di correzioni e azioni correttive del cliente.

2- Qualora RGVI riscontrerà NC maggiori, emetterà un rapporto di NC, nel quale esprime anche i tempi per la risoluzione e la necessità o meno di un audit aggiuntivo, e raccomanderà il Comitato Tecnico a non mantenere la validità del Certificato. RGVI dovrà riesaminare, accettare e verificare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive e dare comunicazione dell'esito al Comitato, includendo anche la raccomandazione a mantenere la validità della certificazione. Trascorsi inutilmente 6 mesi dopo l'ultimo giorno di verifica, senza che ACSQ abbia avuto la possibilità di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive adottate o pianificate dal Richiedente, si dovrà condurre un'altra verifica prima di poter decidere sul rilascio della certificazione. L'eventuale audit aggiuntivo prevede il pagamento di un importo da parte del Richiedente che sarà comunicato preventivamente da ACSQ. Nel caso di rifiuto a pagare da parte del richiedente, ACSQ non darà seguito al processo di mantenimento della certificazione ed applicherà le penali previste dal contratto.

10 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.

Qualora il cliente non comunichi disdetta entro i termini riportati nel contratto di certificazione, l'audit di Rinnovo della certificazione viene eseguito entro la data di scadenza del certificato,

riportata sullo stesso. Previa verifica di eventuali cambiamenti intervenuti nella struttura e nella infrastruttura dell'organizzazione, nello scopo di certificazione o con riferimento ai requisiti cogenti, si procede alla sola verifica di Stage 2, con le stesse modalità indicate al art. 6. In aggiunta, il gruppo di valutazione deve prendere in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e deve comprendere il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza e dei reclami. Nello scopo di certificazione devono essere riportate esclusivamente le attività che sono state oggetto di verifica, almeno due volte nel passato triennio di certificazione (fatte salve eventuali estensioni intervenute nel triennio e/o nella stessa visita di rinnovo). Ad esito positivo della verifica, secondo i criteri descritti al art. 6, il/la valutatore/trice potrà proporre alla propria Commissione Tecnica il rilascio del rinnovo della certificazione qualora si dovessero verificare variazioni che impongono una revisione delle condizioni contrattuali, ACSQ lo comunicherà all'organizzazione che potrà accettare o meno le nuove condizioni.

11 AUDIT SPECIALI

Può rendersi necessario eseguire audit senza preavviso o con preavviso massimo di due giorni lavorativi, in assenza di specifica richiesta da parte del cliente, nei seguenti casi:

- a) segnalazioni/reclami fondati ricevuti da ACSQ sull'Organizzazione o dall'Organizzazione stessa;
- b) cambiamenti organizzativi/societari di tipo strutturale comunicati dall'Organizzazione a ACSQ;
- c) procedimenti di sospensione/revoca della certificazione;
- d) riallineamento delle pratiche di certificazione a seguito di rilievi fatti a ACSQ da parte dell'ente di accreditamento;
- e) altri casi rilevanti e motivati.

I costi delle verifiche ispettive speciali sono sempre addebitati all'organizzazione, esclusi i casi di tipo d) ed e), quando non riconducibili a rilievi a carico del cliente. Per gli audit speciali l'auditor incaricato da ACSQ non è ricusabile.

12 ESTENSIONE / RIDUZIONE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE

L'organizzazione può richiedere estensioni o riduzioni del campo di applicazione della certificazione, esse possono riguardare ad es.: l'ambito d'applicazione, lo scopo, i prodotti/servizi, i siti, ecc.

La richiesta d'estensione / riduzione deve essere inoltrata in forma scritta a ACSQ.

ACSQ valuterà le richieste pervenute in termini economici e di fattibilità e comunicherà all'Organizzazione la eventuale necessità di verifiche ispettive straordinarie per valutare la conformità alle richieste fatte. Le verifiche ispettive sono condotte secondo quanto riportato al paragrafo 10.

Nel caso di estensioni/riduzioni durante un audit di sorveglianza o di rinnovo, valgono le stesse prescrizioni riportate per le suddette verifiche, fermo restando il vaglio da parte del/la Lead Auditor, durante la verifica, sulle modifiche richieste e apportate al Sistema di Gestione.

La riduzione dello scopo può essere richiesta dal/la RGVI per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione. Tale riduzione deve essere ufficializzata dal giudizio del Comitato Tecnico.

13 TRASFERIMENTO DA ALTRO ENTE

Le richieste di trasferimento della certificazione ad ACSQ, seguiranno le stesse procedure indicate all' art. 4 (la certificazione deve provenire da un ente accreditato da membro IAF-MLA).

L'accettazione della domanda di trasferimento della certificazione da parte di ACSQ è subordinata alla verifica dei seguenti requisiti (IAF MD 02):

- i) lo schema ed il settore del certificato del cliente rientra negli accreditamenti di ACSQ e dell'organismo di certificazione emittente;
- (ii) lo schema ed il settore accreditato dell'organismo di certificazione emittente rientra nel campo di applicazione MLA dell'organismo di accreditamento;

(iii) la valutazione dei motivi del trasferimento;
(iv) il sito o i siti la cui certificazione si desidera trasferire siano compresi nella certificazione originaria;
(v) siano disponibili: i rapporti di visita della certificazione iniziale (o i più recenti rapporti di audit di rinnovo) e l'ultimo rapporto di sorveglianza; lo stato di tutte le non conformità in sospeso e qualsiasi altra documentazione pertinente disponibile relativa al processo di certificazione. In assenza della suddetta documentazione la richiesta verrà trattata come nuova certificazione;
(vi) siano disponibili i reclami ricevuti e le azioni intraprese;
(vii) sia disponibile qualsiasi informazione rilevante per stabilire un piano di audit e un programma di audit (se disponibile, sarà riesaminato ed eventualmente integrato il programma di audit emesso dall'organismo di certificazione emittente);
(viii) sia reso noto e sanato qualsiasi contenzioso da parte del cliente trasferente con organismi di regolamentazione rilevanti ai fini della certificazione in relazione alla conformità legale. ACSQ esegue l'esame della documentazione con un Pre-Transfer Review. Qualora si rilevino criticità nell'esame documentale, ACSQ può decidere di effettuare un sopralluogo in sede. Tutti i costi relativi a tali attività saranno comunicati al cliente attraverso l'invio di un documento di Accettazione della Domanda, che il Richiedente dovrà controfirmare (riferirsi a quanto descritto all'art. 4).
Le visite successive saranno pianificate secondo i criteri di cui all'art. 9. La procedura di valutazione e raccomandazione sarà quella descritta all'art. 7 e 9.

14 CONFERMA DEI RILIEVI

L'accettazione dei rapporti di audit e dei rilievi in esso contenuti da parte del cliente è dichiarata con l'apposizione della firma/timbro sul rapporto di audit stesso. Non sono ammessi ricorsi a meno che il cliente non si appelli a comportamenti scorretti del GVI, che saranno verificati tramite indagine da parte di ACSQ.

La conferma dei rilievi da parte del Comitato Tecnico di ACSQ, è svolta come di seguito riportato:

- nel caso di nuova certificazione (art. 7), rinnovo della certificazione (art. 10), estensione/riduzione dello scopo di certificazione (art. 12) e trasferimento del certificato da altro ente (art. 13), la conferma è implicita nell'invio del certificato al cliente. Le motivazioni di un eventuale diniego saranno inviate in forma scritta (e-mail, pec, posta) dalla Direzione di ACSQ.
- negli altri casi di cui agli art. 8) e 11), ACSQ provvederà ad inviare, entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data del rapporto di audit, eventuali commenti che modificano in maniera sostanziale i rilievi fatti dal GVI (per es. declassamento del rilievo o non accettazione del piano di azioni correttive). I rilievi si intendono confermati da parte di ACSQ in assenza di ulteriori comunicazioni successive al rilascio del rapporto di audit controfirmato da cliente e RGVI o di comunicazioni tardive inviate al cliente.

15 PUBBLICITA'

Una volta che un certificato è stato emesso, l'azienda ha il diritto di pubblicarlo e di applicare il logo nei propri documenti e nei materiali promozionali relativi solo al campo di applicazione della Certificazione.

Le condizioni per l'utilizzo del marchio ACSQ sono illustrate nel documento "Regolamento per l'uso dei certificati e dei loghi ACSQ", normalmente inviato al cliente con la copia digitale del Certificato e comunque disponibile sul sito ACSQ.

I clienti in possesso di certificato rilasciato da ACSQ, si impegnano a non utilizzare la certificazione per fini diversi dallo scopo di certificazione, o in modo tale da arrecare danno o causare discredito ad ACSQ.

ACSQ si riserva il diritto alla richiesta di risarcimento per danno provocato.

16 CERTIFICATI ED ABUSO

ACSQ vigilerà per assicurare che non vi sia alcun abuso nell'utilizzo dei marchi nella pubblicità dei clienti. Il cliente si impegna ad utilizzare esclusivamente i marchi di certificazione e/o

marchi di accreditamento in modo appropriato nel rispetto di quanto riportato nel documento "Regolamento per l'uso dei certificati e dei loghi ACSQ" ed allo scopo della Certificazione. ACSQ si riserva il diritto alla richiesta di risarcimento per danno provocato.

17 SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

ACSQ procede alla sospensione della certificazione nei casi in cui:

- il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità richiesta;
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione;
- in seguito al mancato pagamento dell'importo contrattuale previsto per l'attività;
- al reiterato uso improprio del logo;
- in caso di mancata applicazione delle azioni correttive su non-conformità rilevate durante le visite ispettive.

In caso di sospensione, la certificazione del sistema di gestione del cliente è temporaneamente invalidata.

ACSQ provvede a ripristinare la certificazione sospesa se la questione che ha portato alla sospensione è stata risolta. La mancata risoluzione delle questioni che hanno portato alla sospensione, in un tempo non maggiore di 6 (sei) mesi, comporta la revoca o la riduzione del campo di applicazione della certificazione stessa.

Relativamente alla riduzione dello scopo di certificazione, si veda anche il precedente par. 12. Nel periodo di sospensione il cliente può richiedere il ripristino della certificazione, che verrà accordata a seguito della verifica della soluzione della questione che ha condotto alla sospensione.

Il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato che è di 3 (tre) anni a partire dalla data di emissione iniziale, ovvero dal giorno successivo alla data di scadenza del precedente triennio (in caso di un ciclo di rinnovo).

In seguito alla sospensione è fatto divieto all'organizzazione di utilizzare il certificato in possesso o eventuali copie e riproduzioni. L'organizzazione perde inoltre il diritto all'utilizzo del marchio e di qualsiasi altra modalità di riferimento alla certificazione.

Il provvedimento di sospensione viene notificato all'Organizzazione a mezzo di lettera raccomandata R/A o PEC, indicando la data di decorrenza della sospensione e le modalità e tempi per il ripristino o la revoca.

La certificazione sospesa non può essere utilizzata dall'Organizzazione in NESSUN CASO a partire dal giorno di ricezione dell'avviso inviato da ACSQ all'Organizzazione.

La fine del periodo di sospensione è comunicata da ACSQ via PEC o tramite posta raccomandata. E' facoltà di ACSQ richiedere una verifica straordinaria per accertare il ripristino delle condizioni utili per il ~~sub~~ mantenimento della certificazione, il cui costo sarà a totale carico dell'organizzazione.

ACSQ ha obbligo di notificare alle autorità competenti il ritiro/sospensione della certificazione del cliente.

Richieste volontarie di sospensione del certificato e/o di riduzione dello scopo di certificazione devono essere inviate dal cliente ad ACSQ via PEC o posta raccomandata.

18 DENUNCE CONTRO PERSONALE ACSQ - RECLAMI

Qualsiasi reclamo indirizzato ad ACSQ o verso un dipendente /collaboratore di ACSQ deve essere inoltrato alla Direzione Generale di ACSQ via posta raccomandata o PEC. Se il reclamo riguarda la Direzione, questa deve essere indirizzata al Comitato Tecnico di ACSQ.

Entro 5 giorni lavorativi ACSQ darà comunicazione di avvenuta ricezione ed avvierà una pratica di gestione del reclamo, tenendo costantemente informato il cliente sull'avanzamento e richiedendo, ove necessario, le informazioni aggiuntive necessarie alla valutazione. Entro 30 giorni lavorativi dall'ultima comunicazione ricevuta, ACSQ comunicherà al

cliente l'esito della valutazione e le azioni di risoluzione, qualora il reclamo sia stato ammesso. Non è ammessa alcuna richiesta di indennizzo. La presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsivoglia azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

Qualora il reclamo pervenuto ad ACSQ riguardi un cliente certificato, il Comitato Tecnico lo esaminerà per verificarne l'impatto sull'efficacia del sistema di gestione certificato.

Entro 5 giorni lavorativi ACSQ comunicherà al reclamante la presa in carico della segnalazione e la inoltrerà allo stesso cliente certificato, nel rispetto dei requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

Qualora il reclamo o la segnalazione venissero giudicati infondati o non rilevanti e pertinenti per l'efficacia del sistema di gestione certificato, ACSQ ne darà comunicazione al reclamante, cui spetterà una sola volta il diritto di replica. L'eventuale ulteriore diniego della presa in carico del reclamo da parte di ACSQ dovrà essere ritenuto conclusivo della pratica, rimanendo nelle facoltà del reclamante la possibilità di adire altre vie.

Quando il reclamo/segnalazione viene preso in carico da ACSQ, si avvierà una pratica di gestione del reclamo, tenendo costantemente informato il reclamante sull'avanzamento e richiedendo, ove necessario, le informazioni aggiuntive necessarie alla valutazione. Entro 30 giorni lavorativi dall'ultima comunicazione ricevuta, ACSQ comunicherà al cliente l'esito della valutazione e le azioni di risoluzione.

Le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il reclamo, devono essere prese, o riesaminate e approvate, da una persona(e) non coinvolta(e) precedentemente nei contenuti del reclamo stesso. ACSQ stabilirà assieme al cliente certificato e/o a chi ha presentato il reclamo, se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

19 ACCESSO AI DOCUMENTI DI RECLAMO RICEVUTI DAL CLIENTE

I clienti certificati ACSQ sono tenuti a registrare tutti i reclami ricevuti dai propri clienti. Deve inoltre essere fornita evidenza di una pronta ed efficace azione correttiva. Tale azione sarà esaminata in occasione dell'audit di certificazione/sorveglianza. Il cliente deve informare ACSQ anche nei casi in cui sia stato oggetto di denuncia per violazione di disposizioni legislative o regolamentari.

20 PROCEDURA DI RICORSO

Una organizzazione può presentare un ricorso avverso le decisioni e gli atti compiuti da ACSQ nei suoi confronti, nell'ambito del contratto di certificazione sottoscritto (certificazione non emessa, sospensione, revoca, richieste di audit supplementari o speciali), entro 14 giorni dalla data della comunicazione della relativa decisione. Il ricorso può essere inviato via PEC o via posta raccomandata e deve contenere, pena l'inammissibilità, almeno:

- 1) Data;
- 2) Nome dell'organizzazione;
- 3) Riferimenti all'atto emesso da ACSQ verso cui il ricorrente si appella (data, eventuale protocollo, oggetto della comunicazione, mezzo attraverso cui si è ricevuta la notifica);
- 4) Descrizione dell/i motivo/i di impugnazione con riferimenti pertinenti a leggi, norme, regolamenti, clausole contrattuali, regolamenti ACSQ, precedenti comunicazioni, interpellati o decisioni;
- 5) Qualunque documentazione a supporto della richiesta deve essere inviata come allegato.

Il ricorso deve essere presentato dall'organizzazione. Questa procedura non si applica a ricorsi presentati attraverso studi legali per nome e per conto dell'organizzazione.

Entro 5 giorni la segreteria di ACSQ comunicherà all'organizzazione l'avvenuta ricezione del ricorso, il nominativo e recapito della persona incaricata della gestione ed i tempi di risposta.

La persona incaricata sarà responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del ricorso stesso, eventualmente contattando il ricorrente, e tenendo presenti i risultati di precedenti ricorsi simili. Entro i successivi 30 giorni, la persona incaricata informa il Comitato Tecnico che esaminerà la documentazione raccolta e comunicherà

formalmente, a chi ha presentato il ricorso, la conclusione del processo di trattamento del ricorso stesso, insieme alle eventuali correzioni previste.

La decisione iniziale resta in vigore in attesa della decisione del gruppo di esperti.

Qualsiasi situazione che si generi nel periodo di valutazione del ricorso e non menzionata nel ricorso inizialmente presentato, deve essere comunicata alla parte ricorrente, insieme alle nuove tempistiche eventualmente previste per la conclusione del processo.

La decisione del Comitato è definitiva e vincolante per il cliente e per ACSQ.

Nessun costo, per qualsiasi motivo, sarà ammesso alle due parti, a seguito di un ricorso.

ACSQ garantisce che le persone coinvolte nel processo di trattamento dei ricorsi siano differenti da quelle che hanno effettuato gli audit e preso le decisioni circa la certificazione.

21 PERSONALE

ACSQ si impegna a fornire personale adeguatamente qualificato per tutte le attività di valutazione e di controllo, o idonei valutatori esterni qualificati. Tutti i dipendenti e/o collaboratori di ACSQ sono tenuti a firmare accordi di riservatezza riguardo tutte le informazioni ricevute e/o di cui si possa venire a conoscenza in seguito alle visite presso i locali dei clienti.

22 PRINCIPI ETICI E PARITA' DI GENERE.

ACSQ ritiene inaccettabile ogni atto o comportamento che si configuri come molestia o violenza nel luogo di lavoro. Riconosce, inoltre, il principio che la dignità degli individui non può essere violata da atti o comportamenti che configurano molestie o violenza e che vanno denunciati i comportamenti molesti o la violenza subite sul luogo di lavoro.

In questo senso la Direzione di ACSQ ha deciso di adottare un sistema di gestione conforme alle linee guida per la parità di genere UNI/PdR 125:2022, e pertanto:

1. Il personale di ACSQ è stato formato sulle regole comportamentali da tenere durante lo svolgimento della propria funzione/incarico in azienda o presso la sede della società cliente, al fine di rispettare la politica per la parità di genere di ACSQ e prevenire e/o gestire situazioni di reale o potenziale minaccia di disagio o abuso; tali regole comportamentali riguardano il linguaggio, il comportamento, l'atteggiamento e la scrittura;
2. Le regole hanno lo scopo di proteggere la dignità di genere dalle minacce che possono arrivare da o verso il personale della società cliente; esempi di comportamenti e/o atteggiamenti individuati da ACSQ e contrari alle politiche aziendali sono riportati sul sito www.acsq.it;
4. Qualora detti comportamenti assumano il carattere della molestia sessuale, e pertanto perseguibili penalmente, è un diritto e dovere rivolgersi alle autorità di polizia;
5. Il rispetto di quanto sopra descritto deve essere reciproco, e pertanto devono essere tenuti, verso il nostro personale, atteggiamenti e comportamenti altrettanto corretti e convenienti; in questo senso il nostro personale è contrattualmente autorizzato ad interrompere l'attività ed allontanarsi dalla sede del cliente quando ravvisi il generarsi di tali situazioni. Qualsiasi tipo di comportamento e/o atteggiamento del nostro personale che risulti eticamente scorretto e sconvolgente o contrario ai principi di parità di genere può e deve essere denunciato con le stesse modalità descritte ai par. 18 e 20.

23 COSTI

A seguito della richiesta di offerta inviata dal richiedente, ACSQ emette un documento di accettazione (Contratto) che contiene la quotazione formale relativa alla valutazione iniziale ed alle sorveglianze successive, unitamente all'incidenza dei costi di trasporto, vitto ed alloggio del personale incaricato delle visite. Il richiedente accetta il preventivo con la sottoscrizione del modulo. Tali costi sono da pagare anticipatamente all'inizio della valutazione. I costi delle sorveglianze annuali sono fatturati alla data della sorveglianza stessa e devono essere pagati anticipatamente rispetto all'inizio della visita.

La cancellazione di una valutazione o di una sorveglianza deve essere comunicata dal cliente entro 10 giorni dalla scadenza convenuta. A discrezione di ACSQ, può essere addebitato un importo pari a 400 € di penale.

I costi per visite extra, a causa di non conformità e/o denunce in merito all'attività del cliente, saranno quantificati al momento e devono essere saldate prima della visita.

Il certificato viene rilasciato solo se ACSQ ha ricevuto il pagamento a saldo dell'importo pattuito per la visita di certificazione. Allo stesso modo, il mancato pagamento di una visita di sorveglianza, seppure effettuata con esito positivo, dà diritto ad ACSQ di avviare il processo di sospensione e successiva revoca del certificato (art. 16).

Tutte le tariffe riportate sono IVA esclusa. Tutti gli importi versati non sono rimborsabili.

24 RESPONSABILITÀ

Tutti i dipendenti e/o collaboratori incaricati da ACSQ garantiscono l'accuratezza dei controlli, dei riesami e la riservatezza delle informazioni ricevute in tali occasioni. Ad eccezione dei casi in cui la limitazione di responsabilità sia contraria al diritto, i dipendenti e/o collaboratori incaricati da ACSQ non possono essere ritenuti responsabili per qualsiasi perdita di esercizio, spesa o danno subito dall'impresa, dal cliente o da altra persona coinvolta, a causa di qualsiasi decisione e/o atto intrapreso da ACSQ, per il tramite di suoi dipendenti e/o collaboratori.

25 INDENNIZZO

E' facoltà di ACSQ richiedere un risarcimento per reclami, danni e/o perdita di immagine motivatamente legata all'uso improprio, da parte del cliente, di qualsiasi riconoscimento, marchio e/o della certificazione rilasciata da ACSQ in base ai termini e condizioni elencati al presente documento.

26 GESTIONE DEGLI AUDIT DURANTE EVENTI ECCEZIONALI.

In caso di situazioni di emergenza o di casi eccezionali, la gestione delle attività di audit avviene secondo quanto riportato nelle procedure ACSQ, nei documenti IAF applicabili e nelle circolari Accredia pertinenti. ACSQ provvederà ad informare per tempo i clienti sulla specifica situazione determinatasi e sulle modalità di pianificazione (o eventuali proroghe concesse) e conduzione dell'audit, comprese la necessità e le modalità di esecuzione dell'audit da remoto.

27 MODIFICHE A TERMINI E CONDIZIONI

ACSQ si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il presente documento.

Questo documento, se non inviato congiuntamente all'Accettazione della richiesta di offerta del cliente, è consultabile sul sito www.acsq.it. Il richiedente è obbligato a prenderne visione prima di controfirmare l'Accettazione dell'Offerta.

Le modifiche non si applicano ai contratti esistenti alla data di emissione della revisione corrente. In questi casi rimane contrattualmente valida la versione vigente alla data di stipula del contratto, di cui il cliente può sempre richiedere copia ad ACSQ.

Qualora l'emissione di una nuova revisione sia dovuta all'accertamento, da parte del personale di ACSQ, dell'ente di accreditamento o di altra parte interessata, di gravi conflitti con la normativa o con i regolamenti di accreditamento, la nuova versione verrà trasmessa da ACSQ con una comunicazione contenente la data di inizio validità delle nuove condizioni contrattuali.

In questo caso il cliente può rifiutare l'accettazione, chiedendo la rescissione del contratto, senza incorrere in alcuna penale.

28 ASPETTI LEGALI E CONTRATTUALI

ACSQ è un soggetto giuridico regolarmente iscritto alla Camera di Commercio di Milano, Monza, Brianza e Lodi al nr. 06577720961. ACSQ è in possesso di adeguata polizza RC Professionali a copertura di eventuali responsabilità derivanti dall'esercizio delle sue attività di certificazione, qualora tali responsabilità siano originate da un atto illecito commesso da un membro del suo Staff e/o collaboratore.

Tuttavia, è il cliente certificato, e non ACSQ ad avere la responsabilità del costante conseguimento dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità ai requisiti di certificazione.

ACSQ ha la responsabilità di valutare evidenze oggettive sufficienti su cui fondare la decisione di certificazione. Sulla base delle conclusioni dell'audit, l'organismo prende la decisione di rilasciare la certificazione, se vi è sufficiente evidenza di conformità, o di non rilasciarla, se non sussiste tale evidenza.

Ogni audit è basato sul campionamento di un sistema di gestione di un'organizzazione e, quindi, non costituisce una garanzia del 100% di conformità ai requisiti.

Per qualsiasi controversia è competente il foro di Milano.

Indirizzi per invio reclami e richieste:

ACSQ s.r.l.
Via Ripa di Porta Ticinese, 39 -20143 Milano – Italy
PEC: acsq@pec.it
E-mail: info@acsq.it