

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
6. ITER DI CERTIFICAZIONE
7. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
8. AUDIT SUPPLEMENTARI
9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
- 10.COMUNICAZIONI
- 11.USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
- 12.MODIFICHE DELL'ISTITUTO DI VIGILANZA
- 13.TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
- 14.RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
- 15.FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
- 16.MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
6	Recepimento rilievi Accredia Aggiornamento Loghi e sito Kiwa	2019-07-19
5	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale Kiwa e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo). Aggiornamento riferimenti normativi e legislativi e comunicazioni da inviare a Prefetture e Ministero. Eliminazione riferimenti a norma 11068. Inserimento Market Surveillance Visit.	2018-02-26

### Verifica:

Direttore Qualità &amp; Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo*

### Approvazione:

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia*

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Certificazione degli Istituti di Vigilanza privata e delle centrali operative e di telesorveglianza.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le attività di certificazione verranno condotte secondo le regole stabilite dalla normativa di riferimento per gli Organismi di certificazione e dalla legislazione di riferimento applicabile agli istituti di vigilanza e alle centrali operative e di telesorveglianza, con particolare riferimento a:

1. Decreto del Ministro dell'Interno 1 dicembre 2010 n° 269 e relativi Allegati A, B, C, D, F. F.1, E<sup>1</sup> (per come applicabili) e sue modifiche così come previste dal DM 56/2015;
2. Decreto del Ministro dell'Interno 4 giugno 2014 n° 115;
3. Disciplinare del Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza del 27 febbraio 2015 e Tabelle 1, 2, 2.1, 2.2, 3, allegate<sup>2</sup>, costituenti parte integrante del Disciplinare;
4. Decreto del Ministro dell'Interno del 25/2/2015 nr. 56 recante modifica al Decreto del Ministro dell'interno nr. 269/2010;
5. Norma UNI 10891 per gli Istituti di Vigilanza;
6. Norme della serie EN 50518 parti 1, 2 e 3 per le centrali operative e di telesorveglianza;
7. FAQ del ministero dell'Interno e dell'Organismo di Accreditamento Accredia.

Le norme citate sono da intendersi nell'ultima edizione in vigore.

## 3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;

<sup>1</sup> L'Allegato E può non essere oggetto di verifica, qualora l'Istituto sia già in possesso di certificazione per la norma EN 50518.

<sup>2</sup> Kiwa Cermet utilizzerà tali tabelle durante le attività di audit.

- Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 14 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredimento (in caso di servizio coperto da accredimento), nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredimento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

#### **4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ**

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione. La garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, è onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

Solo gli istituti di Vigilanza in possesso di licenza del Prefetto possono accedere alla certificazione in oggetto.

#### **5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE**

##### **5.1 Requisiti Generali**

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione (rif. § 2);
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare eventuali verifiche supplementari che dovessero essere richieste dalle autorità competenti, a titolo oneroso per l'Organizzazione Cliente. Tali audit non sostituiscono le normali verifiche di sorveglianza/rinnovo previste dall'iter di certificazione.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accredimento, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accredimento.

Inoltre, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accredimento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita, viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà all'Organizzazione cliente.

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

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa Cermet ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si può prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)).

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

## 6. ITER DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 Requisiti Generali

#### 6.1.1. Conduzione degli Audit

Ogni Audit descritto nel seguito, comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto di Audit.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, l'Organizzazione può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

Nel corso dell'audit, il Gruppo di Audit dovrà verificare con osservazione diretta i servizi oggetto di certificazione e intervistare il personale operativo (es. guardie in servizio di piantonamento), al fine di valutare l'applicazione delle regole definite dall'organizzazione, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti. Durante tali interviste Kiwa Cermet cercherà di limitare al minimo indispensabile l'interferenza con la normale erogazione del servizio.

Per evitare interferenze sul servizio si richiede la possibilità all'Istituto che la Guardia di piantonamento in servizio sia sostituita, durante il coinvolgimento nell'attività di audit, da altra Guardia.

Nel corso degli audit presso le centrali di telesorveglianza/centri di monitoraggio si accerterà e registrerà anche l'esistenza delle verifiche eseguite dall'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico (o almeno istanza/richiesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione di tali verifiche).

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

#### 6.1.2 Classificazione dei rilievi

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

**Non conformità:** violazione sistematica o episodica di un requisito di riferimento (di cui ai documenti citati al precedente § 2) ovvero violazione sistematica di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento ai requisiti di riferimento (di cui ai documenti citati al precedente § 2).

**Non conformità minore:** violazione episodica di un requisito di riferimento stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare le attività in riferimento ai requisiti specifici (di cui ai documenti citati al precedente § 2).

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

#### *6.1.3 Campionamento dei servizi da verificare per gli Istituti di Vigilanza*

##### Primo Ciclo di certificazione (primo triennio)

Nel primo ciclo di certificazione è necessario:

1. Verificare con osservazione diretta tutte le classi funzionali dei servizi oggetto di certificazione almeno due volte (campionando i servizi previsti nelle classi);
2. Verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

Tutte le classi funzionali vanno verificate nella verifica iniziale di certificazione, campionando i servizi previsti nelle classi da verificare con osservazione diretta, i servizi non oggetto di osservazione diretta devono essere però valutati almeno su base documentale, in tale caso questa circostanza in fase di verifica iniziale di certificazione sarà comunicata da Kiwa Cermet alla prefettura di competenza (rif. § 10). Nelle due successive verifiche di sorveglianza tutte le classi funzionali devono essere valutate una seconda volta con osservazione diretta, campionando i servizi previsti nelle classi.

##### Cicli di certificazione successivi al primo

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

In caso di impossibilità alla verifica di alcuni servizi o alcune classi funzionali secondo i criteri sopra esposti, Kiwa Cermet dovrà segnalare tale criticità alla Prefettura per le valutazioni di competenza.

In mancanza della possibilità di verifica della effettiva esecuzione del servizio autorizzato in licenza, Kiwa Cermet non potrà completare il processo di certificazione. Nel caso in cui in audit emerge che non tutti i servizi autorizzati in licenza sono concretamente effettuati, si configurano due distinte situazioni:

- a) L'istituto non dispone dell'organizzazione, dei mezzi, delle tecnologie, del personale necessari a svolgere il servizio autorizzato;
- b) L'istituto è potenzialmente in grado di effettuare il servizio (adeguatezza di mezzi, strutture e personale) ma, per circostanze contingenti, non lo eroga all'atto della verifica ispettiva.

Nel caso a) Kiwa Cermet rilascerà una Non Conformità e quindi non rilascerà il certificato, pertanto la Prefettura avvierà le verifiche necessarie per valutare se procedere alla revoca dell'autorizzazione a svolgere quella particolare attività.

Nel caso b) Kiwa Cermet invierà segnalazione al Ministero dell'Interno – Dipartimento di pubblica sicurezza e alla Prefettura competente, ma potrà emettere il certificato. La Prefettura monitorerà, nell'arco temporale dei tre anni previsti per il rinnovo dell'autorizzazione, se la mancanza di operatività per il servizio oggetto della segnalazione rappresenti una costante ovvero una circostanza episodica, determinandosi circa il mantenimento dell'autorizzazione allo specifico servizio all'atto del rinnovo della licenza.

#### *6.1.4 Campionamento Centrali operative o di telesorveglianza*

Non è consentito applicare criteri di campionamento, ma occorre verificare tutte le centrali oggetto di certificazione.

#### *6.1.5 Istituti di Vigilanza Multisito*

In caso di Istituti con più siti oggetto di certificazione, tutti gli anni sarà necessario verificare le sede operativa principale scritta in licenza. Tutte le sedi secondarie devono essere verificate almeno una volta nei 3 anni.

#### *6.1.6 Campionamento dei Punti Norma*

Non è possibile campionare punti delle norme che saranno sempre verificati tutti.

## 6.2 Richiesta di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione (scopo) della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)<sup>3</sup>).

Ove intenda accettare l'Offerta, l'Organizzazione deve inoltre far pervenire a Kiwa Cermet:

1. Certificato iscrizione C.C.I.A.A. in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente da cui si rilevi che le attività di vigilanza (codice ATECO 80.1) sono ricomprese nell'oggetto sociale;
2. Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile);
3. Copia della licenza che contenga i riferimenti alle sedi e ai servizi per cui si richiede la certificazione. Quest'ultimo documento è indispensabile ai fini del rilascio della certificazione.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet li esamina, verificando che:

- ◆ i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ siano stati chiaramente definiti e compresi da ambo le parti i requisiti del servizio di certificazione;
- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste;
- ◆ non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

## 6.3 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di implementazione dei requisiti di riferimento prima di attivare l'iter di certificazione.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

## 6.4 Audit Iniziale di Certificazione

### 6.4.1 Audit di certificazione per la norma UNI 10891

Per gli Istituti che richiedono il primo rilascio dell'autorizzazione prefettizia, la verifica iniziale è volta a dimostrare, dal punto di vista documentale e organizzativo, la conformità del progetto ai requisiti dettati dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010 e ai requisiti della norma di riferimento (rif. § 2).

Per gli Istituti già autorizzati la verifica iniziale è volta a dimostrare, sul piano documentale, organizzativo, operativo e di gestione dei servizi, la conformità ai requisiti dettati dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010 e ai requisiti della norma di riferimento (rif. § 2).

L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in due stadi: Stadio 1 e Stadio 2. Tali stadi vengono sempre effettuati presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Nello Stadio 1 vengono verificati i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010. Non è possibile effettuare lo Stadio 2 fino a quando l'audit di Stadio 1 non abbia dato esito positivo. Se intercorrono più di 6 mesi dallo Stadio 1

<sup>3</sup> Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

per chiudere i rilievi emersi, è necessario ripetere lo Stadio 1. Per i requisiti si rimanda alla Tabella 3 del Disciplinare del Ministero dell'Interno di febbraio 2015.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1, nel caso di rilevazione di modifiche ai dati e attività dell'Istituto, rispetto a quanto comunicato all'atto della predisposizione dell'Offerta, modalità e durata di svolgimento dello Stadio 2 e dei successivi audit di sorveglianza, possono differire da quelle inizialmente proposte nell'Offerta.

Al termine dell'audit di Stadio 1, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet. Qualora entro 30 giorni di calendario dal termine dello Stadio 1, il Cliente non riceva alcuna comunicazione, o in caso di ricezione della notifica di Stadio 2 da parte di Kiwa Cermet, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1:

- nel caso di non conformità, l'Organizzazione deve fornire a Kiwa Cermet la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le non conformità devono essere risolte entro la fase successiva.
- nel caso di non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate, definire in modo formale e mettere in atto gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori, saranno valutate da Kiwa Cermet in occasione dello Stadio 2.

Nello Stadio 2 si verificano i requisiti della norma UNI 10891 e quelli dell'Allegato D del D.M. 269/2010 relativi ai servizi di certificazione. Sia in assenza che in presenza di certificazione EN 50518 si verificherà anche la conformità all'Allegato E, secondo quanto definito dalla Check List del Capo della Polizia.

All'inizio dello Stadio 2, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nello Stadio 1.

Al termine dell'audit di Stadio 2, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A seguito della Stadio 2, a fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate (anche minori), l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, sulla apposita modulistica, la proposta relativa ai trattamenti e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive di tutte le non conformità.

#### *6.4.2 Audit di certificazione per la norma EN 50518*

L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in un'unica Fase 2. La fase 2 viene condotta secondo analoghe modalità e caratteristiche indicate per lo Stadio 2 della UNI 10891.

Gli aspetti che vengono valutati nella Fase 2 sono indicati nelle Tabelle allegate al Disciplinare del Ministero dell'Interno del 27 febbraio 2015, utilizzate da Kiwa Cermet nella conduzione degli audit.

#### *6.4.3 Rilascio della certificazione*

Prima del rilascio della certificazione:

1. per le certificazioni riferite alla norma UNI 10891 deve essere verificata la chiusura di tutte le non conformità collegate a violazione di requisiti legislativi, per violazione anche episodica di un requisito normativo di cui agli allegati A, B e C del DM 269/2010 e con particolare riferimento alla Tabella 3 allegata al Disciplinare del 27-02-2015;
2. per le certificazioni riferite alle norme della serie EN 50518/UNI 11068 deve essere verificata la chiusura di tutte le non conformità collegate alla violazione di requisiti normativi di riferimento (DM 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente).

La chiusura delle citate non conformità, con verifica di attuazione delle relative azioni correttive stabilite, sarà effettuata secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dall'ultimo giorno della verifica di Stadio 2; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di un ulteriore Stadio 2.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet invia una comunicazione all'Istituto, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa Cermet invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

La validità del Certificato di Conformità è di tre anni dalla data di prima emissione, che deve coincidere con la data di Decisione di Certificazione.

Kiwa Cermet inserisce i certificati rilasciati in apposito elenco mantenuto aggiornato e consultabile sul sito internet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

In fase di primo rilascio della licenza, l'Istituto deve presentare il certificato alla Prefettura, entro sei mesi dal rilascio della licenza. Nel caso entro 6 mesi dal rilascio della licenza l'Istituto non fosse ancora in possesso del certificato, potrà richiedere a Kiwa Cermet una dichiarazione circa lo stato di avanzamento della pratica di certificazione e le motivazioni della mancata conclusione del processo di certificazione.

### **6.5 Audit di Sorveglianza**

Kiwa Cermet effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni Certificate, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento. Essi vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno, la prima sorveglianza viene effettuata entro i 12 mesi successivi alla verifica di Stadio 2 e la seconda sorveglianza entro i successivi 24 mesi. Salvo casi particolari motivati non verranno concessi posticipi oltre le scadenze precedentemente definite.

Almeno una di queste verifiche deve essere condotta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi). Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare anche Audit senza preavviso, in tali casi visto il mancato preavviso e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa Cermet, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità minori emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

L'Istituto di Vigilanza, almeno due mesi prima della effettuazione della verifica di sorveglianza, deve inviare a Kiwa i seguenti documenti: Licenza Prefettizia, CCIAA. Se dall'analisi emergono differenze relativamente a nuovi servizi autorizzati, nuove sedi secondarie autorizzate e un nuovo livello dimensionale, Kiwa provvederà a revisionare il contratto in accordo alle regole definite dal Disciplinare del Capo della Polizia e in accordo al successivo paragrafo 7.

Nelle verifiche di sorveglianza viene verificata la conformità di tutti i requisiti della norma UNI 10891 e di quelli dell'Allegato D del D.M. 269/2010 (relativi ai servizi campionati).

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet. Il rapporto si intenderà confermato se entro 30 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

In caso di Non Conformità (anche minore), l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa al trattamento e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Qualora entro 30 giorni lavorativi dall'invio, l'Organizzazione non riceva alcuna comunicazione potrà considerare automaticamente accettati i trattamenti e il piano di azioni definito.

Nel caso di Non Conformità Kiwa Cermet comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla precedente (Kiwa Cermet potrà stabilire tempistiche differenti in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate). In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato,



L'Organizzazione sarà sottoposta al provvedimento di sospensione come indicato nel § 9 del presente Regolamento.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit successivo.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

## **6.6 Rinnovo della Certificazione**

Kiwa Cermet esegue attività di Audit di rinnovo con cadenza triennale, al fine di verificare che i servizi oggetto di certificazione continuino ad essere conformi ai requisiti dello schema di certificazione (rif. § 2).

L'audit di rinnovo viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e si deve svolgere con anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato, tale da consentire che la decisione di certificazione preceda la data di scadenza del certificato.

Per la certificazione UNI 10891, durante la verifica di rinnovo vengono verificati tutti i requisiti (Allegati A, B, C del D.M. 269/2010) e tutti quelli relativi ai servizi certificati (UNI 10891 e Allegato D del D.M. 269/2010).

In assenza di certificazione EN 50518 si verificherà anche la conformità all'Allegato E del D.M. 269/2010.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza. Nel caso in cui siano state rilevate non conformità, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 9).

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

L'effettuazione dell'Audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Il rinvio di un Audit di rinnovo già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità triennale del certificato di conformità.

## **7. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **7.1 Estensione del campo di applicazione**

Nel caso in cui l'Istituto ottenga una estensione della licenza, esso potrà richiedere una estensione della certificazione nei tempi richiesti per il mantenimento della licenza.

L'iter di estensione del campo di applicazione del certificato, seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale, che può riguardare l'inserimento di nuovi servizi e/o di nuove sedi/siti operativi.

L'estensione richiede un Audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà i processi e la documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'Audit dipende dall'estensione richiesta. L'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza, tenuto conto che, in caso di non conformità vale quanto indicato al § 6.4.1.

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di estensione della certificazione, verrà riemesso il Certificato di Conformità con il nuovo campo di applicazione esteso, mantenendo la data di scadenza originale, mentre in caso di esito negativo si interrompe l'iter di estensione.

Nessuna modifica del campo di applicazione della Certificazione potrà essere discussa in sede di Audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente informato per iscritto Kiwa Cermet e in assenza di accettazione da parte di Kiwa Cermet.

L'estensione del campo di applicazione può essere concesso solo se è stata rilasciata dal Prefetto un'estensione della licenza.

## **7.2 Riduzione del campo di applicazione**

La riduzione può riferirsi al campo di applicazione e/o ai siti oggetto di certificazione.

Kiwa Cermet provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso di richiesta da parte dell'Organizzazione, nel caso in cui alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, o nel caso l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione.

La riduzione può anche essere proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit durante un Audit di sorveglianza / rinnovo e riportata sul rapporto di Audit. A seguito di riduzione verrà riemesso il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

## **7.3 Cambiamenti societari**

Nel caso di modifiche della ragione sociale, fusioni, incorporazioni o distacchi di ramo d'azienda relative ai processi certificati si renderà necessaria l'apertura di un nuovo piano di certificazione.

L'estensione richiede un Audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà i processi e la documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'Audit dipende dall'estensione richiesta. L'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di certificazione, ovvero sarà necessario effettuare una verifica di Stadio 1 al fine di verificare i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010.

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di rilascio della certificazione, emettendo un nuovo Certificato di Conformità a favore della nuova ragione sociale.

## **8. AUDIT SUPPLEMENTARI**

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, oppure a seguito di richieste dell'ente di accreditamento, in caso di riattivazione di certificazioni sospese o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione.

Tali eventuali Audit supplementari, a carico dell'Organizzazione, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

## **9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **9.1 Sospensione della Certificazione**

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente, oppure in caso di sospensione della licenza da parte della Prefettura.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Cermet) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione. Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizio certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

## **9.2 Revoca della certificazione**

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, su richiesta dell'Organizzazione cliente o in caso di revoca della licenza da parte della Prefettura.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni con servizio certificato.

## **10. COMUNICAZIONI**

Entro 60 giorni dalla data di certificazione, Kiwa Cermet comunica il certificato emesso, a mezzo posta elettronica certificata, agli organi indicati nel Disciplinare del Ministero dell'Interno del 27 Febb. 2015, nonché le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli Istituti certificati.

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito anche all'Organismo di accreditamento, secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

Kiwa Cermet inoltre invia, a mezzo posta certificata, alla Prefettura che ha rilasciato la licenza all'Istituto e al Ministero dell'Interno - Dipartimento di Pubblica Sicurezza:

- I provvedimenti di sospensione della certificazione.
- I provvedimenti di revoca della certificazione.
- I casi di servizi erogati ma verificati solo a livello documentale in sede di audit di Stadio 2 (solo alla Prefettura di competenza).
- Le segnalazioni di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (ad esempio: non conformità collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale di certificazione prima del rilascio del certificato, segnalazioni di natura tributaria riportate nel certificato dei carichi pendenti, livello dimensionale diverso rispetto a quello autorizzato).
- Casi di servizi non erogati ma presenti in licenza.

Tali comunicazioni saranno inviate entro 5 giorni dalla decisione assunta da Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet invia le comunicazioni di rilascio/sospensione/revoche dei certificati anche all'organismo di accreditamento Accredia.

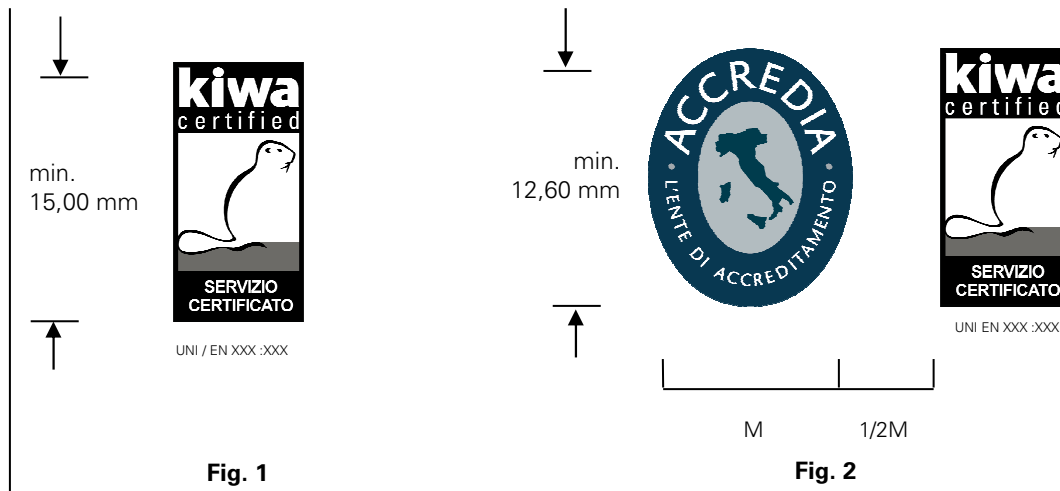
Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di revoca anche agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta e si riserva il diritto di inserire la notizia sul proprio sito Internet, come pure si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione anche agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

## **11. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

L'Istituto di Vigilanza con servizi certificati da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio è presentato in una delle due figure 1 e 2. Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le certificazioni sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditazione. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditazione (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.



L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)), per quanto non specificato nel presente documento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.

Le regole da seguire per l'utilizzo del marchio Kiwa Cermet, che hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al mercato per quanto riguarda le caratteristiche oggetto di certificazione, sono le seguenti:

- ♦ il marchio deve essere riportato unitamente ai riferimenti della norma, citata con l'anno di edizione. L'Istituto può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché sia dotato di certificato in riferimento a tutte le norme citate;
- ♦ il marchio può essere utilizzato solo in associazione al/ai servizio/i certificato/i, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dall'Organizzazione, ma non coperti da certificazione;
- ♦ può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- ♦ deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di Sistema di Gestione;
- ♦ deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ♦ deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- ♦ può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;
- ♦ se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente l'originale.

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio o del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa Cermet potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

## **12. MODIFICHE DELL'ISTITUTO DI VIGILANZA**

L'Istituto di Vigilanza deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione, modifiche significative dei processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

## **13. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI**

Kiwa Cermet riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (EA MLA Multi Lateral Agreement).

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede la verifica di:

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di Non Conformità, assenza di audit supplementari da sostenere);
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Situazione autorizzativa dell'Istituto;
- Sussistenza di eventuali reclami o ricorsi ancora in corso e loro gestione;
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie (afferenti i sistemi gestionali), azioni legali in corso.

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione dell'Organizzazione; il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, può anche essere eseguito successivamente, rispettando la data della visita programmata dall'Organismo di Certificazione precedente.

Indipendentemente dalla fase del ciclo di certificazione in cui si trova l'Organizzazione (sorveglianza o rinnovo), sarà necessario condurre una visita dal contenuto equivalente a quella di Stadio 1, al fine di verificare i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010.

Detta attività potrà essere condotta preliminarmente alla prevista visita di sorveglianza o rinnovo che potrà essere effettuata in maniera consecutiva.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta viene trattata come nuova certificazione.

## **14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

### **14.1 Reclami**

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

#### **14.2 Ricorsi**

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet, esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

#### **14.3 Contenziosi**

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

### **15. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO**

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziano e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

### **16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO**

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.