




REGOLAMENTO 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. 01	OGGETTO: revisione generale	Redatto DG 	Verificato DG 	Approvato AU 	DATA: 11.11.2011
--------	-----------------------------	---	---	---	------------------

## SOMMARIO

1.	DESCRIZIONE DEL QUASER .....	3
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3.	DEFINIZIONI.....	3
4.	CONDIZIONI GENERALI .....	3
5.	PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DEI CORSI.....	4
5.1	Accettazione offerta e presentazione della domanda di certificazione .....	4
5.2	Accettazione offerta .....	4
5.3	Pianificazione ed effettuazione della verifica .....	4
5.4	Rilascio della Certificazione .....	5
5.5	Sorveglianza dell'IdF in possesso di Certificazione .....	6
5.6	Sorveglianza dell'IdF possesso della Certificazione .....	6
6.	DIRITTI E DOVERI DELL'IdF IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE .....	7
7.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	8
8.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	9
9.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE.....	9
10.	CONDIZIONI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
11.	RISERVATEZZA.....	10
12.	MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE.....	10
13.	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	10
13.1	Criteri per il calcolo dell'offerta .....	10
13.2	Condizioni di pagamento.....	10
14.	RESPONSABILITA' .....	11
15.	RECLAMI .....	11
16.	RICORSI .....	11
17.	CONTENZIOSI .....	11

## **1. DESCRIZIONE DEL QUASER**

QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. è un Organismo di Certificazione che operando secondo i criteri generali definiti dalla Norma UNI CEI EN 45011:99, provvede a fornire agli IdF richiedenti, servizi di valutazione e di Certificazione di conformità dei propri servizi alle prescrizioni dei documenti di riferimento (Specifiche Tecniche ENEL e TERNA) al Regolamento Tecnico ACCREDIA 13.

QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. non effettua, né direttamente né attraverso rapporti di agenzia con sub-contraffattori, alcun servizio di consulenza per supportare le Organizzazioni a mettere a punto un sistema conforme alle Specifiche Tecniche ENEL e TERNA o a redigere la relativa documentazione.

Lo stato giuridico del Quaser è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività del Quaser è fornito dall'applicazione delle tariffe per la Certificazione.

## **2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti fra QUASER CERTIFICAZIONI S.r.l. e gli Istituti di Formazione (IdF), che intendono ottenere e far registrare la certificazione di conformità del servizio di erogazione di corsi professionali per personale addetto a svolgere attività nel settore degli impianti elettrici in conformità alle Specifiche Tecniche ENEL e TERNA e alle norme sopra indicate.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità nominato dal Consiglio di Amministrazione del Quaser, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

Il "Certificato" QUASER è il documento con il quale Quaser attesta che un corso è conforme ai requisiti alle specifiche ENEL/TERNA "erogazione di corsi professionali per personale addetto a svolgere attività nel settore degli impianti elettrici ed effettuazione delle relative prove d'esame".

## **3. DEFINIZIONI**

Si applicano le definizioni riportate alle specifiche ENEL/TERNA "Erogazione di corsi professionali per personale addetto a svolgere attività nel settore degli impianti elettrici ed effettuazione delle relative prove d'esame".

IdF

Istituto di Formazione

Processo

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

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 secondo Specifiche Tecniche ENEL/TERNA tutti gli IdF, di qualunque tipo esse siano, che ne facciano richiesta.

Perché venga attivato l'iter di certificazione da parte del Quaser, l'IdF richiedente deve:

- Attuare il processo di erogazione dei servizi di formazione secondo le modalità operative rispondenti ai requisiti della specifica ENEL/TERNA "Erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove d'esame per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici", avvalendosi di procedure scritte ed effettuando sistematiche registrazioni delle attività in oggetto;
- Accettare le regole fissate dal presente regolamento e le condizioni comunicate dal Quaser, oltre ai documenti redatti da ENEL/TERNA e le condizioni da loro stabilite.

L'accettazione della domanda, il rilascio della Certificazione, il suo mantenimento ed il rilascio della licenza d'uso del Logo 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 art. 7 e 8 del presente Regolamento.

L'IdF si impegna a mantenere conformi 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 Prodotto 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 dei corsi certificati; tale elenco è reso pubblico tramite il sito di Accredia, ente di accreditamento italiano

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 Accettazione offerta e presentazione della domanda di certificazione**

L'Idf che intenda ottenere la certificazione di un proprio corso deve richiedere un'offerta a Quaser presentando la domanda corredata dalla specifica documentazione richiesta.

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.

Quaser provvede a predisporre e inviare l'offerta.

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, oltre a quelle incluse nelle specifiche ENEL/TERNA "erogazione di corsi professionali e svolgimento delle relative prove d'esame per personale addetto ad attività nel settore degli impianti elettrici".

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

### **5.2 Accettazione offerta**

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive modifiche, che è disponibile sul sito Internet: [www.quasercert.com](http://www.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

### **5.3 Pianificazione ed effettuazione della verifica**

A seguito dell'accettazione dell'offerta, Quaser concorda con l'IdF il periodo di effettuazione dell'audit.

La certificazione dei singoli corsi ha durata triennale

Le verifiche con esito positivo svolte su un profilo valgono anche per il mantenimento della certificazione degli altri profili appartenenti al medesimo gruppo di riferimento.

Ai fini del campionamento per le verifiche di mantenimento si definiscono i seguenti gruppi di profili:

- Per ENEL: Gr1 (B); Gr2 (C, D e G); Gr3 (E, F); Gr4 (H) e Gr5 (Corso d'aggiornamento e QSA);
- Per TERNA: Gr1 (RT380, Rt 150, RTtp, RTvs); Gr2 (CC380; CC150, CCtp, CCvs); Gr3 (CS380, CS150, CStp, CSvs); Gr4 (TM380, TM150, TT380 TT150, ADtp, ADvs).

Per l'audit di prima certificazione il tempo è così ripartito:

- 1 gg/uomo (8 ore) durante l'erogazione del corso;
- Il tempo necessario per valutare l'intera sessione d'esame (parte teorica e pratica)

Quaser nomina il Gruppo di valutazione e lo comunica all'IdF. Qualora sussistono 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.

Un membro del Gruppo agisce come Coordinatore del Gruppo di valutazione, il Gruppo di valutazione 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 valutazione effettua una valutazione approfondita della documentazione presentata al fine di verificare la completezza e l'adeguatezza della stessa.

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.

Negli audit di sorveglianza la valutazione documentale viene effettuata in campo.

Nella fase esecutiva, che ha luogo presso l'IdF, il Gruppo di valutazione 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.

La valutazione comprende la verifica durante l'erogazione del corso e durante l'intera sessione d'esame.

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.

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

Infine lo stesso Gruppo rende noto, in sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'IdF, gli eventuali rilievi in merito alla conformità.

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

Qualora durante l'audit sull'erogazione del servizio, il Gruppo di valutazione ravvisi una non conformità attinente al Sistema di Gestione per la Qualità dell'IdF, queste sono a cura dell'IdF portate a conoscenza dell'OdC che ha rilasciato la certificazione di sistema.

Il rapporto predisposto dal Coordinatore e consegnato all'IdF riporta i risultati dell'audit. Successivamente, il Coordinatore del Gruppo di Valutazione trasmette a Quaser tutta la documentazione relativa alla verifica ispettiva.

#### 5.4 Rilascio della Certificazione

L'IdF dovrà presentare un programma d'attuazione delle eventuali azioni correttive necessarie per l'eliminazione delle non conformità e comunicare a Quaser l'evidenza della loro realizzazione.

I requisiti per il rilascio/mantenimento della certificazione sono distinti in "vincolanti" e "non vincolanti" (minori). In caso di non rispetto di uno o più requisiti "vincolanti", Quaser verifica a positiva chiusura delle non conformità prima del rilascio della certificazione.

In caso di non rispetto di uno o più requisiti "non vincolanti", Quaser può rilasciare la certificazione, ma verifica la positiva attuazione del trattamento e chiusura delle non conformità, nonché dell'efficace attuazione delle azioni correttive, entro i tempi concordati con l'IdF. Il caso di sistematica inadempienza rispetto a uno o più requisiti minori viene trattato come il caso di mancato rispetto di uno o più requisiti vincolanti.

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.

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

Se ritenuto necessario il Comitato di Certificazione può richiedere un audit addizionale.

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

Quaser iscrive l'IdF che ha ottenuto la certificazione nel Registro degli IdF in possesso di Certificazione QUASER e pubblica il nominativo dell'IdF.

Il Certificato di conformità indica:

- la ragione sociale dell'IdF
- il/i corso/i a cui il certificato fa riferimento;
- la specifica ENEL/TERNA di riferimento e documento ACCREDIA RT-13
- la data di prima emissione, di emissione corrente e di scadenza
- Quaser trasmette tutte le informazioni relative allo stato del certificato (certificazione, sospensione, revoca e rinuncia), ad Accredia.

#### 5.5 Sorveglianza dell'IdF in possesso di Certificazione

Almeno uno degli audit di sorveglianza deve essere senza preavviso. Il tempo prima dell'audit per qualificare l'audit senza preavviso sarà il minimo necessario per rendere l'audit efficace.

Nell'arco dei tre anni deve essere verificato un profilo certificato per ogni gruppo di profili sopra definiti, per coprire tutti i gruppi.

Per l'audit di mantenimento in campo il tempo è così ripartito:

- Verifica durante l'erogazione del corso
- Verifica durante l'intera sessione d'esame

Le delibere del Comitato di Certificazione sono tempestivamente comunicate all'IdF da parte di Quaser. Il mese indicato nella comunicazione è il termine ultimo per l'effettuazione dell'audit di sorveglianza e deve essere rispettato dagli IdF certificati. Il Coordinatore contatta l'IdF per definire la data e il piano di audit. Il coordinatore prima dell'audit, chiede all'IdF l'elenco aggiornato dei corsi erogati e della pianificazione dei corsi da erogare. L'IdF è tenuto a comunicare ogni volta che ha pianificato una sessione di un corso e la tipologia del corso stesso. Il coordinatore sceglie il corso da auditare e lo comunica al responsabile del gruppo di audit.

In caso sia necessario un adeguamento dei giorni di audit, il responsabile del gruppo di audit deve prontamente avvisare Quaser, il quale comunicherà formalmente all'IdF l'adeguamento delle giornate di audit dell'offerta.

Nel corso del triennio è previsto un audit ogni 12 sedute di erogazione dello stesso corso.

In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni, Quaser avvierà l'iter di recuperare la periodicità dei controlli riducendo il numero di sedute necessarie tra una sorveglianza e la successiva sorveglianza in modo da corrispondere a multipli del 12.

Per l'effettuazione dell'audit di sorveglianza, vengono utilizzate le modalità e la stessa modulistica prevista per l'audit di certificazione. Deve inoltre essere effettuata la verifica dell'attuazione e dell'efficacia del precedente piano di azioni correttive, ivi comprese le eventuali raccomandazioni emerse nel corso del precedente audit, degli eventuali reclami da parte dei clienti e del corretto uso dei marchi di Quaser.

#### 5.6 Sorveglianza dell'IdF possesso della Certificazione

Le visite di sorveglianza hanno cadenza annuale prevista a 12 mesi dalla precedente, salvo diversa prescrizione specifica della norma di riferimento.

In base all'esito della verifica, la Commissione Tecnica può richiedere un audit addizionale, che si aggiunge a quello annuale, finalizzato a verificare con tempestività le criticità rilevate.

In casi eccezionali, allo scopo di soddisfare alcune giustificate esigenze aziendali (far coincidere l'audit di sorveglianza con altre verifiche di estensione e/o rinnovo di Certificazione, o con verifiche relative allo stesso Gruppo, per comprovati motivi organizzativi o logistici etc.) è possibile posticipare la data di effettuazione dell'audit fino ad un massimo di 4 mesi inviando una richiesta scritta e motivata a Quaser, che si riserva di valutare l'accettabilità della richiesta.

I mesi di posticipo concessi verranno poi recuperati in occasione dell'audit successivo in modo da non ridurre la prevista periodicità di audit.

Nel corso del triennio è prevista una sola possibilità di richiesta di posticipo dell'audit.

In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni, Quaser avvierà l'iter di sospensione ed eventuale successiva revoca della certificazione.

Qualora Quaser lo ritenga opportuno possono venire effettuate visite di sorveglianza straordinarie non programmate.

Sia nel caso di rifiuto ad accogliere i valutatori, sia nel caso di riscontro di "non conformità", il costo degli audit non programmati viene addebitato all'IdF. Nulla viene addebitato nel caso l'audit non programmato non metta in evidenza nessuna "non conformità".

L'IdF invia continuamente il calendario delle sessioni dei corsi a Quaser. L'IdF dovrà comunicare ogni eventuale modifica, annullamento o duplicazioni delle sessioni dei corsi. Ogni modifica alla documentazione, di ogni tipologia di corso, deve essere comunicata dall'IdF a Quaser, che valuterà la necessità di effettuare un audit.

Durante l'audit di sorveglianza deve essere effettuata la verifica dell'attuazione e dell'efficacia del precedente piano di azioni correttive, degli eventuali reclami da parte dei clienti e del corretto uso dei marchi di Quaser, secondo le modalità previste dal relativo regolamento.

Il contratto stipulato per la prima Certificazione ha durata triennale e si intende rinnovato a meno che non si verifichino cambiamenti per entrambe le parti che rendano necessaria una sua revisione. Il mantenimento della Certificazione è subordinato all'applicazione di quanto indicato nell'articolo 13 del presente Regolamento.

La Certificazione rilasciata da QUASER è subordinata a sorveglianza periodica e a riesame completo delle attività, con periodicità almeno annuale.

Nel periodo di validità della Certificazione, Quaser ha il compito di verificare che l'IdF, mantenga inalterate le condizioni che hanno permesso la certificazione.

L'audit di rinnovo deve essere effettuato prima della data di scadenza riportata sul certificato.

Il mantenimento della Certificazione è subordinato inoltre all'applicazione di quanto indicato all'art.13 del presente Regolamento.

## **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 REG 02 "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 ENEL/TERNA alle attività/prodotti certificati e alle unità operative menzionate nel Certificato. La certificazione non è trasferibile o estensibile ad IdF diversi da quello menzionato nel Certificato.

L'IdF che desideri ampliare il campo di applicazione, deve farne richiesta a Quaser, che provvede ad istruire un'opportuna pratica di estensione.

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 a 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:

- mantenere le specifiche del corso 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 o dell'ultima visita di sorveglianza da parte di Quaser.
- inviare regolarmente a Quaser il calendario delle sessioni dei vari corsi certificati e/o comunicare con sufficiente anticipo la data e la sede di erogazione di ciascuna sessione dei corsi.
- non rifiutare l'audit pena la sospensione della certificazione di tutti i profili e il non riconoscimento del corso erogato senza preventiva informazione all'OdC.
- agli audit senza preavviso potrà eventualmente partecipare il personale dell'Ente detentore della specifica (in caso di rifiuto da parte dell'IdF, l'OdC non potrà rilasciare certificazioni accreditate e sarà inibito all'IdF la possibilità di usare il relativo logo ACCREDIA)
- comunicare ad ENEL/TERNA la certificazione di ogni nuovo corso;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di 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 ENEL/TERNA applicabile;

- adottare e documentare le opportune azioni correttive e/o preventive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata sui corsi, che possa avere effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione;
- consentire l'accesso ai propri locali e al proprio sistema informativo ai valutatori di Quaser, agli eventuali osservatori o Esperti e ai valutatori degli Enti di Accreditamento/personale ENEL/TERNA ed assisterli durante gli audit; nel caso di rifiuto dell'IdF, Quaser può disporre la mancata concessione, la sospensione o la revoca della Certificazione;
- informare tempestivamente Quaser a mezzo fax o e-mail e successivamente a mezzo raccomandata A.R. di qualsiasi segnalazione comunicatale dal pubblico e/o dalla Pubblica Autorità relativamente ai disagi subiti per inadempienze legislative, violazioni di leggi e di disposizioni regolamentari ad essa imputabili;

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 e della Registrazione;
- che l'IdF abbia apportato modifiche al corso professionale, che non siano state accettate da Quaser;
- che l'IdF non abbia attuato le modifiche al corso professionale prescritte da Quaser;
- qualsiasi altra circostanza che dovesse verificarsi causando la ragionevole aspettativa di influenza negativa sulle caratteristiche del corso di formazione

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

L'IdF in possesso di Certificazione si impegna a:

- informare tempestivamente l'Organismo 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 prodotti e/o servizi connessi alla certificazione;
- comunicare immediatamente a 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 attività di audit straordinari 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](http://www.accredia.it). ( RT 13)

## 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.

Esempi di tale 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 nel par 6.6
- 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 degli audit periodici secondo quanto previsto dall'art. 5.4;
- Se l'IdF rifiuta l'effettuazione di audit addizionali o suppletivi adeguatamente motivati da Quaser;
- Se l'IdF non comunica a Quaser modifiche significative al proprio prodotto/servizio e/o alla propria IdF.
- Se l'IdF non effettua l'invio dell'aggiornamento del data base contenente tutte le informazioni richieste relative agli attestati rilasciati
- Se vi sia stata una qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo o del presente Regolamento o delle procedure di Quaser;

La delibera del Comitato di Certificazione in merito alla sospensione viene comunicata da Quaser

all'IdF per mezzo di lettera raccomandata anticipata via fax/e-mail, 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 può riguardare l'erogazione di tutti i corsi o parte di essi, e questo viene specificato nella comunicazione di sospensione.

L'IdF è responsabile di intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni di 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 da Quaser, lo stesso sottopone la proposta di revoca al Comitato di Certificazione .

Le spese relative agli audit necessari per la gestione della sospensione effettuate a cura di Quaser e conseguenti a carenze o scostamenti sono a carico dell'IdF.

L'IdF può chiedere, per motivi organizzativi, la sospensione della Certificazione; la decisione in merito alla sospensione è sottoposta a delibera da parte del Comitato di Certificazione.

## 8. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

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

- Inosservanza dei requisiti e prescrizioni derivanti dall'applicazione degli articoli 5, 6, 7,12 del presente Regolamento;
- Mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine previsto da Quaser;
- I casi indicati al par. 7 qualora la loro gravità renda necessaria un immediata revoca;
- Persistere della condizione di morosità per oltre 2 mesi dal ricevimento della sospensione amministrativa inviata da 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.

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

A seguito di revoca l'IdF si impegna a:

- Restituire o distruggere l'originale del Certificato QUASER;
- Non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni;
- Eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della Certificazione;
- Sospendere immediatamente l'uso delle caratterizzazioni grafiche di ogni tipo di Quaser ed alla distruzione di tutta la modulistica residua contenente, sotto qualsiasi forma, le caratterizzazioni grafiche ed i riferimenti alla Certificazione.

Inoltre Quaser provvede:

- a) Cancellare l'IdF dagli elenchi delle Organizzazioni certificate
- b) Al ritiro del Certificato;
- c) Nel caso di revoca per motivi amministrativi, l'IdF che regolarizza la sua posizione, può chiedere il reintegro della certificazione.

L'attuazione di revoca della Certificazione non dà diritto ad alcun rimborso e comporta il pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 13.

## 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 da 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 triennio, previa verifica da parte di 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 di Quaser con cui si prende atto della rinuncia stessa, con contestuale decadenza della validità della certificazione.

A seguito della rinuncia l'IdF si obbliga a quanto previsto dall'art. 8.2.

Nel caso di rinuncia per motivi diversi da quelli precedentemente indicati, l'IdF è tenuto al pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 13.

#### **10. CONDIZIONI PER IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

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

Deve anche comunicare i provvedimenti di sospensione adottati per permettere l'aggiornamento del data base e la comunicazione all'Ente interessato.

Se l'IdF non avrà erogato nessuno dei corsi certificati nel periodo pari o superiore ad un anno, la certificazione di tutti i corsi decadrà e ciascuno dei corsi dovrà essere ricertificato singolarmente in occasione della sua prima erogazione.

Se l'IdF non avrà erogato il corso per uno specifico profilo nel triennio, la certificazione di quel corso decadrà ed il corso dovrà essere ricertificato in occasione della sua prima erogazione.

QUASER deve comunicare ad ACCREDIA eventuali provvedimenti di sospensione adottati per permettere l'aggiornamento del database e la comunicazione all'ente interessato.

#### **11. RISERVATEZZA**

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

Il personale di 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 di Quaser coinvolte nell'iter di certificazione, all'IdF certificato e all'Accredia. Nel caso in cui informazioni relative all'IdF debbano essere divulgate per obblighi di legge, Quaser né darà avviso all'IdF stesso.

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

Quaser opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (trattamento dei dati personali)

#### **12. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- a) Modifiche e/o aggiornamenti della normativa di riferimento (ad es: Specifiche Tecniche ENEL/TERNA);
- b) 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.

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

#### **13. CONDIZIONI ECONOMICHE**

##### **13.1 Criteri per il calcolo dell'offerta**

Le offerte predisposte da Quaser si basano su principi e criteri economici indicati nel tariffario approvato dal Amministratore Unico.

Il contratto ha validità triennale 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.

##### **13.2 Condizioni di pagamento**

Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione ed il suo mantenimento 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 art. 8 e 9 del presente Regolamento.

#### **14. RESPONSABILITA'**

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

La certificazione QUASER non libera l'IdF dagli obblighi di legge relativi ai prodotti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

Quaser non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'IdF o dai suoi prodotti.

#### **15. RECLAMI**

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

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 da Quaser.

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

#### **16. RICORSI**

L'IdF può fare ricorso contro le decisioni di Quaser, esponendo, entro trenta giorni dal ricevimento delle relative comunicazioni, le ragioni del proprio dissenso al Comitato di Certificazione. Esso viene convocato per esaminare il ricorso ed esprimere il proprio parere entro tre mesi dalla relativa data di ricezione.

#### **17. CONTENZIOSI**

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

*Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, l'Organizzazione dichiara di aver letto attentamente di approvare specificamente i seguenti articoli del contratto: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 comprensive di tutti i commi contenuti nelle singole clausole:*

Data

\_\_\_\_\_

Firma per accettazione del presente  
regolamento  
(timbro e firma legale rappresentante)

\_\_\_\_\_