I.C.P. s.r.l.s.

Regolamento generale

Certificazione di prodotti, processi e servizi

Rev.	Data	Natura della modifica	Redazione	Approvazione
0	14/04/2020	Prima emissione	Responsabile Compliance	Direttore Generale
1	19/08/2020	Seconda emissione a seguito commenti Accredia		
2	20/09/2020	Terza emissione a seguito commenti Accredia		
3	10/01/2024	Chiarimenti relativi alla gestione di ricorsi e reclami		
4	01/06/2024	§4.2.3 utilizzo marchio ICP		
5	11/07/2025	§11 meglio specificate modalità di informazione al cliente		
6	30/10/2026	§4.2.2 dettagliati i casi di deroga all'obbligo di svolgimento in campo delle attività di verifica; contemplata presenza di osservatori durante le attività di verifica; §4.3 meglio specificati i termini di rinnovo del certificato; §5 sostituito il termine "annullamento" con il termine "revoca" e menzionate sospensione o revoca in caso di mancata accettazione da parte dell'impresa dell'esecuzione di attività di verifica in presenza ACCREDIA; §6 ulteriormente dettagliata la procedura di gestione dei ricorsi; §10 inserita possibilità di utilizzo modello di richiesta disdetta contratto; chiariti i casi di risoluzione del contratto.		

Indice

1

Scopo · *3*

2

Riferimenti · *3*

3

Termini e definizioni · *3*

4

Modalità di fornitura dei servizi · 4

5

Sospensione e revoca della certificazione · 9

6

Riservatezza · 10

7

Ricorsi · 11

8

Reclami · 12

9

Modifiche al Contratto · 13

10

Cessazione del Contratto · 13

11

Obbligazioni · 14

12

Normativa applicabile e foro competente · 15

1. Scopo

Il presente documento ha lo scopo di definire e regolare i rapporti tra I.C.P. s.r.l.s., nel seguito ICP, e le organizzazioni "controparte" che intendono accedere al percorso di certificazione dei propri prodotti/processi/servizi, nel seguito prodotti, in conformità a quanto definito da ICP nei propri Schemi di certificazione. Questi ultimi riferiscono e recepiscono i requisiti di Norme tecniche nazionali o internazionali o laddove non vi siano Norme tecniche a supporto, considerano requisiti definiti da ICP attraverso propri Comitati tecnici.

In caso di contrasto tra quanto definito nel presente Regolamento e quanto definito negli Schemi di certificazione SCH XX applicabili, vale quanto indicato nel presente Regolamento.

Il presente Regolamento è oggetto di valutazione continua da parte del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità (CSI) partecipato da rappresentanti delle parti interessate, che vigila con continuità sull'operato di ICP affinché possa pienamente rispondere alle istanze di professionalità, integrità, riservatezza/trasparenza e indipendenza dichiarate nella Politica per la Qualità di ICP.

2. Riferimenti

Nella redazione del presente regolamento sono stati presi a riferimento le seguenti fonti; i riferimenti non datati si intendono nella loro revisione vigente.

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065
- Accredia, Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale (RG-01)
- Accredia, Regolamento per l'utilizzo del logo e del Marchio ACCREDIA (RG-09)
- Accredia, Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio (RG-01-03)

3. Termini e definizioni

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni di cui alle seguenti norme nello stato di revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- UNI EN ISO 9000
- UNI EN ISO 19011
- Accredia, Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio (RG-01-03).

4. Modalità di fornitura dei servizi

4.1. Contratto

Il Contratto con ICP si perfeziona con la sottoscrizione della Offerta (Contratto) di Certificazione. Il Contratto è vincolato alla durata della certificazione ed efficace sino alla risoluzione o al recesso di una delle parti secondo le modalità definite nel presente Regolamento Generale.

Quale "Contratto" si intende l'insieme dei seguenti documenti: Domanda di Certificazione ed eventuali documenti in essa richiamati (MOD 50 SCH XX o PRO XX) , Offerta/Contratto di certificazione (QTC XX o MOD 13) sottoscritta dal richiedente, Regolamento Generale Certificazione di prodotti, processi e servizi (REG 03), Schema di certificazione SCH XX o Procedura PRO XX specifici.

Nel caso in cui le prestazioni dei Servizi siano rese in regime di accreditamento, al rapporto contrattuale intercorrente tra ICP e il Cliente sono applicabili anche i regolamenti e/o le specifiche tecniche emesse dagli stessi Enti preposti all'accreditamento/notifica.

Il richiedente la certificazione, inviando la Domanda, aderisce ai requisiti dello Schema/Procedura di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento.

4.2. Processo di certificazione

Il processo di certificazione si sviluppa nelle seguenti fasi e l'ottenimento della certificazione è subordinato al superamento di tutte le fasi:

- domanda di certificazione;
- verifica di certificazione;
- proposta per la certificazione;
- delibera e decisione per la certificazione.

4.2.1. Domanda

L'organizzazione interessata a certificare il proprio prodotto richiede ad ICP di intraprendere l'iter di certificazione utilizzando la modulistica dedicata disponibile sul sito internet di ICP www.icpitalia.org.

A ricezione della Domanda di certificazione (MOD 50 SCH XX o PRO XX), ICP provvede a riesaminare la domanda, considerando l'adeguatezza delle proprie competenze, capacità, risorse specifiche per la certificazione richiesta. Gli esiti del riesame sono comunicati all'organizzazione richiedente, attraverso trasmissione dell'Offerta o Contratto di certificazione (QTC XX o MOD 13) o motivando l'impossibilità di prendere in carico la richiesta.

L'Offerta/Contratto di certificazione sottoscritto dall'organizzazione cliente ha valore contrattuale tra ICP e il richiedente la certificazione; l'Offerta include tempi e costi relativamente alle fasi di verifica iniziale, mantenimento, rinnovo della

certificazione ed eventuali verifiche supplementari. La durata della certificazione può variare in funzione dello specifico schema di certificazione SCH XX o PRO XX.

Insieme all'Offerta/Contratto di certificazione viene inviato anche il presente Regolamento per la sottoscrizione da parte dell'organizzazione richiedente. Lo Schema (o Procedura) di certificazione, parte integrante dell'Offerta/Contratto, è reso disponibile, assieme al Tariffario di schema e al presente Regolamento, sul sito web www.icpitalia.org.

4.2.2. Verifica di certificazione

Generalmente le attività di verifica di certificazione sono articolate in due fasi separate:

- Valutazione dei documenti dell'organizzazione richiedente la certificazione;
- Verifica in campo.

In occasione di ognuna delle attività di verifica (analisi documentali, audit iniziale, visite di mantenimento, visite straordinarie, ecc.) può essere segnalata da ICP la partecipazione di osservatori.

Valutazione dei documenti

La valutazione dei documenti può essere effettuata in ufficio o alternativamente presso il sito dell'organizzazione, in accordo a quanto definito dal pertinente Schema di certificazione.

L'esame viene effettuato da parte di personale qualificato ICP e ha l'obiettivo di valutare, attraverso una analisi documentale, i requisiti di prodotto oggetto di certificazione, inclusi quelli definiti da norme di legge, le procedure definite dall'Organizzazione per garantire la conformità dei prodotti ai requisiti e i controlli posti in essere per verificare il continuo rispetto dei requisiti.

La verifica viene eseguita confrontando la documentazione con i requisiti specificati nelle norme tecniche applicabili, regolamenti ACCREDIA e lo Schema di certificazione o Procedura ICP applicabile.

Dalla verifica documentale possono emergere anomalie classificabili in osservazioni e non conformità:

- le osservazioni indicano la necessità di chiarimenti o approfondimenti da effettuare durante la successiva fase di audit in campo;
- le non conformità richiedono una gestione da parte dell'Organizzazione prima della proposta di certificazione, come, ad esempio, la modifica o l'integrazione dei documenti. Devono quindi essere risolte prima della successiva fase di audit, durante la quale sarà presa in esame l'efficacia delle azioni intraprese.

Le non conformità si classificano in NC minori e NC maggiori. Le prime riguardano il mancato rispetto di un requisito in riferimento ad una situazione specifica e limitata. Le NC maggiori riguardano il sistematico mancato rispetto di un requisito per le quali è richiesta la conduzione di azioni correttive entro tre mesi dalla verifica.

Tutte le NC relative a difformità conseguenti a controlli sui "prodotti" sono classificate come Maggiori.

Per alcuni schemi le non conformità non sono classificate in maggiori e minori, prevedendo quindi una univocità di gestione, così come definito nello schema SCH XX o procedura PRO XX di riferimento.

L'esito della verifica viene comunicato alla Organizzazione richiedente attraverso apposito Rapporto di verifica (Audit report - MOD 36 SCH XX O PRO XX), prima della data concordata per la Verifica in campo.

Il Valutatore una volta analizzati e valutati i documenti della organizzazione richiedente, e verificata la risoluzione di eventuali non conformità, predispone il programma di valutazione per la Verifica in campo includente i componenti del team di verifica, le funzioni e i processi oggetto di verifica e i tempi necessari.

Ove la verifica documentale e verifica in campo avvengano in un'unica fase, il Rapporto di verifica verrà sottoposto alla Organizzazione richiedente al termine della verifica nel suo complesso.

Il Valutatore, sulla base della criticità delle non conformità riscontrate, può proporre alla Organizzazione una verifica supplementare per verificare l'attuazione delle AC proposte.

L'Organizzazione richiedente può rigettare la nomina di alcuni membri del Team di verifica, motivandone la richiesta; se le motivazioni sono fondate, ICP deciderà una diversa composizione del Team di verifica.

Verifica in campo[1]

Sulla base del programma di verifica, il Team di audit procede alla valutazione di conformità presso una o più sedi dell'Organizzazione richiedente la certificazione.

Gli esiti della verifica sono verbalizzati nel Rapporto di verifica (Audit report - MOD 36 SCH XX o PRO XX) al quale sono allegati eventuali rapporti di non conformità (Rapporto di non conformità – MOD 32 SCH XX o PRO XX). Sia il Rapporto di verifica che ciascun Rapporto di non conformità sono sottoscritti da un rappresentante dell'Organizzazione richiedente la certificazione.

Responsabilità dell'organizzazione è l'individuazione e attuazione delle azioni correttive necessarie alla risoluzione di eventuali non conformità rilevate dal Team di verifica. Tali azioni e i relativi tempi di chiusura dovranno essere accettati e controfirmati dal Responsabile del Team di verifica prima di trasmettere la documentazione al Direttore tecnico o ad altra persona qualificata per il riesame dei risultati di verifica.

La definizione delle azioni correttive deve essere concordata entro un mese dalla data di conclusione della Verifica in campo.

Per le non conformità minori è sufficiente che l'organizzazione provveda alla definizione di un piano di azioni correttive; tale piano dovrà essere accettato dal Team di verifica ma la verifica di efficace implementazione è demandata all'audit successivo.

Per le non conformità maggiori il Team di verifica, oltre ad accettare il piano di azioni correttive, dovrà verificare l'efficace risoluzione delle non conformità, prima di proporre l'organizzazione alla delibera di certificazione.

La verifica di efficace risoluzione delle non conformità sarà condotta dal Responsabile del Team di verifica tramite una verifica documentale, a ricezione delle necessarie evidenze o tramite una verifica aggiuntiva in campo entro tre mesi dalla data di conclusione della Verifica in campo.

[1] Le attività di verifica possono essere eccezionalmente effettuate in modalità remota solo laddove vi siano esplicite indicazioni riferibili a documenti di schema definiti da circolari ACCREDIA, da documenti normativi, da parte delle Autorità o in casi previsti da Schemi proprietari.

Lo svolgimento di una ulteriore verifica in campo sarà fatturato al Cliente secondo quanto definito nello specifico tariffario di Schema TRF SCH XX o TRF PRO XX.

Nell'eventualità gli esiti della verifica siano negativi per la presenza di non conformità tali da non garantire il completamento del processo di certificazione nei tempi necessari, il Responsabile del Team di verifica proporrà la ripetizione completa della verifica.

4.2.3. Proposta, delibera e decisione per la certificazione

Il Responsabile del Team di verifica ad avvenuto trattamento e risoluzione di eventuali non conformità, propone la certificazione e trasmette la documentazione di verifica al Direttore tecnico o ad altra persona qualificata incaricata del riesame.

Il certificato di conformità viene rilasciato da ICP a seguito della valutazione positiva della pratica da parte del Direttore tecnico o persona da esso delegata.

Sul certificato sono riportate almeno le seguenti informazioni:

- Ragione Sociale e indirizzo dell'Organizzazione e delle sedi interessate (abbiamo sempre riportato solo la sede legale)
- Prodotti certificati e caratteristiche oggetto di certificazione
- Riferimenti allo Schema di certificazione ICP
- Norma di riferimento
- Data di prima emissione del certificato
- Data di ultima emissione del certificato
- Data di scadenza del certificato

Le organizzazioni per le quali è stato approvato il rilascio del certificato ne ricevono notifica per iscritto.

Le organizzazioni certificate sono tenute a verificare l'esattezza dei dati riportati sul Certificato.

Le organizzazioni certificate hanno diritto a essere iscritte nel Registro ICP per il prodotto/processo/servizio certificato e a utilizzare il certificato.

I Registri delle organizzazioni certificate sono resi pubblici da ICP attraverso il proprio sito internet www.icpitalia.org. I Registri coperti da accreditamento ACCREDIA sono altresì pubblicati sul sito www.accredia.it, nel rispetto di quanto previsto dallo stesso. Ove previsto, i riferimenti delle organizzazioni certificate sono pubblicati in banche dati di competenza ministeriale.

Le organizzazioni certificate ICP secondo gli schemi coperti da accreditamento ACCREDIA e/o da Decreti Ministeriali potranno essere intervistate o oggetto di ulteriori valutazioni da parte di ACCREDIA.

La validità del certificato è di norma stabilita in 5 anni o 10 anni, a seconda di quanto definito nel pertinente Schema o Procedura di certificazione, a patto che tutte le verifiche di mantenimento producano risultati positivi.

L'Organizzazione può esporre il certificato contenente il marchio ICP nella propria sede. Il certificato può essere riprodotto solo in forma integrale secondo quanto definito nel certificato stesso. Il certificato contenente il marchio non può essere esposto su altri prodotti non oggetto del campo di applicazione del certificato. L'organizzazione cliente non deve usare il certificato in modo da falsare lo scopo della certificazione stessa, o ingannare il consumatore. Qualsiasi modalità di utilizzo del certificato contenente il marchio deve esser preventivamente concordato con ICP, attraverso l'invio della bozza riportante le modalità con cui il licenziatario desidera esporre questo, previa applicazione delle regole definite.
È concesso l'utilizzo del marchio di ICP e di Accredia all'organizzazione intestataria della certificazione applicando le regole e istruzioni contenute nel Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02).
L'organizzazione cui venga sospesa e/o annullata la certificazione non potrà far uso del certificato e del marchio ICP.

4.3. Mantenimento e rinnovo della certificazione

Al processo di certificazione seguono i processi di mantenimento e di rinnovo della certificazione.
ICP, con periodicità almeno annuale, effettua verifiche di mantenimento secondo quanto definito nello Schema SCH XX o Procedura PRO XX di certificazione di riferimento.
L'organizzazione certificata è tenuta a dimostrare efficacia nella gestione dei reclami inerenti al prodotto certificato, attraverso evidenze documentate.
ICP si riserva il diritto di effettuare audit addizionali a quelli programmati nei seguenti casi:

- Uso scorretto del certificato ICP
- Reclamo per situazioni di non conformità che possono compromettere l'immagine di ICP
- Modifiche della documentazione dell'Organizzazione e/o al Regolamento ICP
- Modifiche ai prodotti certificati
- Ricevimento di notizie di incidenti gravi e/o eventuali provvedimenti giudiziari, gravi irregolarità o segnalazioni connesse con il prodotto/servizio certificato
- Revisioni della normativa di riferimento per la certificazione
- Necessità di verificare l'attuazione di non conformità maggiori (follow up)
- Revoca della sospensione del certificato.

In tutti questi casi i costi per audit aggiuntivi saranno a carico del cliente.
In tutti questi casi i costi saranno a carico del cliente qualora gli audit aggiuntivi abbiano esito negativo.
Nel caso in cui le azioni correttive non siano chiuse entro i tempi stabiliti, la certificazione deve essere sospesa.
È fatta salva la facoltà della organizzazione certificata di dare disdetta del contratto, con comunicazione scritta, almeno tre mesi prima della scadenza della validità annuale. La mancata o tardiva comunicazione non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.
Entro la scadenza del certificato, secondo le tempistiche definite dallo Schema o Procedura di certificazione, ICP, in accordo a quanto stabilito contrattualmente, provvede allo svolgimento di una verifica di rinnovo. La verifica per il rinnovo della

certificazione va svolta entro il periodo di validità del certificato e, in ogni caso, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali non conformità e il riesame e delibera della certificazione entro il suddetto termine di scadenza. Allo lo scadere del periodo di validità della certificazione, le Organizzazioni che non avranno provveduto al completamento della procedura di rinnovo non avranno più diritto a dichiararsi certificate da ICP e dovranno cessare l'utilizzo del marchio di certificazione.

4.4. Modifiche

L'Organizzazione è tenuta a comunicare formalmente (PEC o e-mail) a ICP tutte le modifiche relative a:

- proprietà e responsabilità;
- sedi in cui opera l'organizzazione;
- processi di realizzazione del prodotto;
- specifiche dei prodotti certificati.

ICP valuterà i cambiamenti e deciderà circa la necessità di eseguire un audit supplementare in merito alle modifiche apportate. Nel caso fosse necessario, ICP potrà variare lo scopo e il campo di applicazione della certificazione.
I costi delle necessarie verifiche aggiuntive o di eventuali analisi di documenti saranno a carico della Organizzazione in riferimento a quanto previsto dallo specifico Tariffario.

5. Sospensione e revoca della certificazione

ICP ha il diritto di sospendere, revocare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica a mezzo di lettera raccomandata A/R, PEC o email.
Dopo la notifica del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione, l'Organizzazione deve sospendere l'utilizzo del certificato e del relativo marchio.
Nel caso in cui l'organizzazione certificata o richiedente certificazione non accettasse l'esecuzione delle attività di verifica alla presenza di gruppi di verifica ACCREDIA, ICP si riserva di non rilasciare, sospendere o revocare il certificato che ricade sotto accreditamento.

5.1. Condizioni per la sospensione della certificazione

La certificazione all'Organizzazione può essere sospesa da ICP al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- presenza di non conformità maggiori tali da non dare sufficienti garanzie in termini di rispetto dei requisiti di prodotto cui la certificazione riferisce;
- mancata attuazione da parte dell'Organizzazione delle azioni correttive concordate;
- gravi carenze del sistema di gestione qualità dell'Organizzazione;
- qualora l'Organizzazione non permetta di effettuare le verifiche periodiche e/o straordinarie nei tempi previsti;
- uso scorretto o ingannevole della certificazione ICP;

- non rispetto dei termini di pagamento come da specifico Schema di certificazione e relativo tariffario;
- non accettazione di eventuali modifiche ai Regolamenti di certificazione;
- comportamento che può pregiudicare la reputazione di ICP;
- richiesta formale di sospensione;
- comunicazione di eventuali procedimenti legali in corso aventi per oggetto il prodotto certificato.

Inoltre la certificazione può essere sospesa da ICP, per un periodo non superiore a sei mesi, nel caso in cui l'Organizzazione ne faccia volontaria e motivata richiesta o in caso di calamità naturali occorse nell'area geografica; il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato e le quote dovute.

La certificazione potrà essere riattivata a seguito del ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti. A tale scopo ICP potrà effettuare specifici audit, se necessario.

5.2. Condizioni per la revoca della certificazione

La certificazione può essere revocata da ICP in base alle seguenti condizioni:

- al persistere delle situazioni citate nel precedente paragrafo nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione;
- qualora la gravità del comportamento dell'Organizzazione, supportata da evidenze oggettive, renda necessario tutelare l'immagine di ICP;
- qualora il cliente intenda rinunciare alla certificazione ICP, con formale disdetta.

6. Riservatezza

ICP prende atto della possibilità di venire a conoscenza, in occasione dei servizi prestati, di informazioni riservate di proprietà della controparte. Al riguardo ICP si impegna a non divulgare a terzi, per tutta la durata del contratto e per i tre anni successivi alla cessazione del medesimo, le informazioni riservate relative ad attività, affari, clienti e/o fornitori della controparte.

ICP avrà il diritto di divulgare le informazioni riservate della controparte ai propri dipendenti e/o subfornitori al fine della fornitura dei servizi richiesti. Potrebbe inoltre essere possibile che l'ente di accreditamento faccia richiesta a ICP di talune informazioni considerate come confidenziali. In tali casi ICP assoggetterà tali propri dipendenti, subfornitori e/o gli enti di accreditamento all'obbligo di mantenere riservate le informazioni confidenziali loro fornite. ICP potrà altresì divulgare le informazioni riservate della controparte qualora vi sia tenuta per adempiere una disposizione di legge o di un organo giurisdizionale o di autorità governativa o di vigilanza.

7. Ricorsi

Presentazione e ammissibilità

I ricorsi contro l'operato degli organi proponenti e deliberanti di ICP devono essere indirizzati al Direttore Tecnico e trasmessi in forma scritta, mediante PEC o altro canale digitale che assicuri prova di invio e ricezione, entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata dall'Organismo, da parte del richiedente certificazione, del candidato o di persona certificata da ICP.

Il ricorso deve indicare il ricorrente, la decisione contestata, i motivi, le richieste e i documenti disponibili.

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione, la Segreteria comunica l'avvenuta presa in carico oppure richiede le integrazioni necessarie, assegnando un termine non inferiore a 10 giorni lavorativi.

L'inammissibilità è comunicata con provvedimento motivato.

Il Direttore Tecnico raccoglie la documentazione inerente all'oggetto del ricorso, acquisisce informazioni sull'operato dei vari organi interni all'organizzazione ed esamina il ricorso, al fine di determinare la fondatezza, le azioni da intraprendere per darne risposta, tenendo conto di eventuali ricorsi analoghi ricevuti in passato.

I ricorsi ricevuti vengono riportati nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 in cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del ricorso;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno;
- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Organo decisore e decisione

A garanzia del principio di imparzialità il Direttore Tecnico trasmette al Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità (CSI) tutta la documentazione riguardante il ricorso, il quale lo prende in carico e si pronuncia in merito entro 60 giorni dalla data di ricevimento.

La decisione adottata dal CSI può confermare, modificare o annullare la decisione impugnata e può disporre il riesame della valutazione da parte di soggetti diversi da quelli originariamente coinvolti.

La decisione è scritta, motivata e comunicata al ricorrente entro 60 giorni dalla ricezione del ricorso completo; ove ciò non sia possibile per comprovata complessità, ICP comunica motivatamente la proroga e il nuovo termine, che non può superare ulteriori 30 giorni.

Il giudizio del CSI è inappellabile. Fa eccezione il caso in cui la parte lesa ritenga che siano stati violati i requisiti di accreditamento, per cui è possibile rivolgersi all'ente preposto ACCREDIA.

Al processo di trattamento dei ricorsi è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del ricorrente, sia per quanto riguarda l'oggetto del ricorso.

Comunicazione con i ricorrenti

ICP comunica al ricorrente la ricezione, gli aggiornamenti rilevanti e l'esito finale; conserva evidenza di tutte le fasi nel registro dedicato "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 e tratta dati e informazioni nel rispetto della riservatezza.

8. Reclami

Gestione dei reclami

I reclami devono essere indirizzati in forma scritta dalla parte che si ritiene lesa, utilizzando l'apposito form disponibile sul sito www.icpitalia.org, nella sezione "Contatti".

Il reclamo viene preso in carico dal Responsabile Compliance che, con l'eventuale supporto di altre funzioni, ne valuta la fondatezza.

Anche i reclami ricevuti vengono riportati nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del reclamo;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno del reclamo;
- le azioni per la soluzione, nel caso che il reclamo sia stato ritenuto fondato;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il reclamo si possa ripetere.

Sul suddetto modulo vengono riportati anche i reclami eventualmente dichiarati da persone certificate in sede di mantenimento o rinnovo della certificazione.

Al processo di trattamento dei reclami è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del reclamante, sia per quanto riguarda l'oggetto del reclamo.

Comunicazione con i reclamanti

Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, ICP attiva una comunicazione continua sull'evolversi del reclamo, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del reclamo (entro 15 giorni dalla ricezione);

- rapporti sull'avanzamento della gestione del reclamo;
- avviso, tramite e-mail pec, della conclusione del processo di trattamento del reclamo con l'esito finale, che deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Le comunicazioni con coloro che hanno sporto reclamo sono tracciate nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04.

9. Modifiche al Contratto

ICP avrà facoltà di modificare i termini del presente Regolamento Generale a seguito di cambiamenti della normativa cogente applicabile e dei regolamenti per l'accreditamento degli organismi di certificazione; le eventuali modifiche saranno pubblicate nel sito www.icpitalia.org. Tali modifiche non avranno effetto prima della loro pubblicazione.

Il cliente ha la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale a fronte delle modifiche apportate da ICP al presente Regolamento Generale; in questo caso, la richiesta di recesso dovrà essere trasmessa tramite PEC all'indirizzo icp.srls@legalmail.it, entro 30 giorni dalla pubblicazione del documento.

10. Cessazione del Contratto

Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal Contratto, con preavviso di tre mesi, mediante comunicazione scritta recante la chiara indicazione dell'intenzione di recedere dal contratto. L'impresa certificata intenzionata a rescindere il Contratto potrà utilizzare l'apposito modello di richiesta MOD 72 PRD fornito dalla Segreteria tecnica o disponibile tramite il sito web di ICP.

Oltre ai casi di risoluzione conseguenti la revoca della certificazione di cui al punto 4.2, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., ciascuna delle parti avrà facoltà di risolvere il Contratto, con effetto immediato, mediante comunicazione scritta recante la chiara indicazione dell'intenzione di risolvere il contratto, qualora l'altra parte:

- non abbia la possibilità di effettuare o sospenda i pagamenti dovuti;
- proponga ai propri creditori un piano di rientro o un concordato stragiudiziale, anche parziali;
- sia sottoposta a procedura concorsuale o qualora entri in stato di liquidazione;
- sia oggetto di azione esecutiva da parte di un suo creditore;
- cessi l'attività svolta al momento in cui il Contratto è stato perfezionato.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., ICP avrà il diritto di risolvere il Contratto senza alcun preavviso qualora la controparte non adempia agli obblighi di cui al § 11 del presente documento o non provveda al pagamento, anche parziale, dei corrispettivi, oppure sospenda i pagamenti dovuti.

A seguito della cessazione del Contratto, la certificazione della controparte sarà immediatamente revocata. La controparte sarà tenuta a restituire il certificato e a eliminare e rimuovere ogni riferimento a ICP e al marchio di certificazione ICP.

Alla eventuale richiesta di ICP per la conferma della avvenuta rimozione dei riferimenti di cui sopra, la controparte sarà tenuta a rispondere per iscritto.

Resta inteso che i corrispettivi corrisposti a ICP non saranno in alcun modo rimborsabili.

11. Obbligazioni

I.C.P. S.r.l.s. è tenuta a:

- Mettere a disposizione tutta la documentazione di riferimento nel sito web www.icpitalia.org, comprendente il presente Regolamento Generale Certificazione di prodotti, processi e servizi (REG 03), Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02), lo Schema o Procedura di certificazione (SCH XX o Procedura PRO XX) che dettaglia i requisiti per accedere all'iter di certificazione e spiega le modalità di erogazione dei servizi di certificazione, modulo di Domanda di Certificazione (MOD 50 SCH XX o PRO XX), il Tariffario TRF, SCH XX o PRO XX.
- Emettere, per le organizzazioni i cui prodotti sono stati ritenuti idonei, il Certificato e provvedere all'iscrizione negli appositi Registri e alle comunicazioni, laddove applicabile, all'Ente di Accreditamento e/o all'Ente istituzionale titolare dello schema.
- Non divulgare a terzi, per tutta la durata del contratto e per i tre anni successivi alla cessazione del medesimo, le informazioni riservate relative ad attività, affari, clienti e/o fornitori della controparte.
- Informare le organizzazioni certificate sui nuovi requisiti e sul necessario adeguamento, qualora nel corso di validità del certificato, intervengano aggiornamenti normativi.
- Inviare almeno tre mesi prima della scadenza del certificato, istruzioni utili per il rinnovo.
- Informare le organizzazioni certificate tramite pubblicazione sul proprio sito web www.icpitalia.org circa le nuove revisioni del presente Regolamento Generale, del Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02) e degli Schemi o Procedure di certificazione di riferimento.

Il Contraente è tenuto a:

- Inviare domanda di certificazione, aderendo ai requisiti dello Schema o Procedura di riferimento, accettandone tutte le fasi di valutazione così come descritte nel presente Regolamento generale al paragrafo 4 "Modalità di fornitura dei servizi" e nello Schema o Procedura di certificazione pertinente.
- Provvedere a integrare la documentazione a corredo della domanda di certificazione, laddove richiesto da ICP.
- Informare ICP in merito a eventuali situazioni di conflitto di interesse che potrebbero generarsi in riferimento a rapporti in essere e/o pregressi con alcuno/i dei membri del Team di verifica.
- Verificare l'esattezza dei dati riportati sul Certificato.
- Registrare gli eventuali reclami e/o contenzioni legali ricevuti nell'ambito della validità della certificazione e fornire a ICP l'evidenza della gestione del reclamo.
- Accettare l'esecuzione di verifiche in presenza di Accredia e di essere intervistati da Accredia per gli schemi coperti da accreditamento ACCREDIA e/o da Decreti Ministeriali.
- Pagare gli importi annuali come previsto contrattualmente.

12. Normativa applicabile e foro competente

Per tutto quanto non regolato dal presente Regolamento Generale si applicano le disposizioni contenute nel Codice Civile. Qualsiasi controversia sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Per Accettazione

Data: _____

Il Cliente Timbro e Firma _____

Il contraente presta il proprio consenso alla pubblicazione, in caso di ottenimento della certificazione, dei propri dati nella banca dati di ICP, presente nel sito www.icpitalia.org e laddove applicabile, nella banca dati di Accredia, ente unico per l'accreditamento, presente nel sito www.accredia.it e in banche dati di competenza ministeriale.
Il contraente presta inoltre il proprio consenso, laddove la certificazione risulti coperta da accreditamento, ad autorizzare Accredia nella cessione a terzi dei propri dati relativamente alla certificazione posseduta, per finalità istituzionali.

Per Accettazione

Data: _____

Il Cliente Timbro e Firma _____

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile il Cliente approva specificatamente le clausole previste al paragrafo 4.3 in tema di mantenimento e rinnovo, le clausole al paragrafo 9 in tema di modifiche al contratto, le clausole previste al paragrafo 10 in tema di cessazione del contratto, le clausole previste al paragrafo 12 in tema di competenza esclusiva giurisdizionale in caso di controversie.

Per Accettazione

Data:_____

Il Cliente Timbro e Firma _____