

Condizioni Generali di Contratto

**REGOLAMENTO PER IL RILASCIO ED IL
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI
CONFORMITÀ DEI CENTRI DI MONITORAGGIO
E DI RICEZIONE ALLARMI (MARC)**

INDICE

Art. 1	DEFINIZIONI	3
Art. 2	OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITÀ DEI CENTRI DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARMI	3
Art. 3	NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
Art. 4	COMITATO TECNICO	4
Art. 5	COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARzialità	4
Art. 6	DURATA DEL CONTRATTO	4
Art. 7	OBBLIGHI DI ICMQ	4
Art. 7.1	VERIFICA DELLA CONFORMITÀ	5
Art. 7.2	ISPETTORI	5
Art. 7.3	RISERVATEZZA	5
Art. 7.4	CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	5
Art. 7.5	LIMITI DI RESPONSABILITÀ	5
Art. 7.6	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE	5
Art. 8	OBBLIGHI DEL CLIENTE	5
Art. 8.1	CONSEGNA DEI DOCUMENTI	6
Art. 8.2	OBBLIGO DI COLLABORAZIONE	6
Art. 8.3	OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO	6
Art. 8.4	ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE	6
Art. 8.5	OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI	6
Art. 9	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	6
Art. 9.1	DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	6
Art. 9.2	ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	6
Art. 9.3	VERIFICA DI VALUTAZIONE	7
Art. 9.4	VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE	7
Art. 9.5	DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE	7
Art. 9.6	VERIFICHE DI SORVEGLIANZA	8
Art. 9.7	VERIFICHE DI RINNOVO	8
Art. 9.8	VERIFICHE SUPPLEMENTARI, CON BREVE E SENZA PREAVVISO	8
Art. 9.9	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODCI	8
Art. 10	REGISTRO DEI MARC CERTIFICATI (CATEGORIA II)	8
Art. 11	OBBLIGHI DEGLI ISTITUTI DI VIGILANZA CON MARC CERTIFICATO	9
Art. 11.1	OBBLIGHI DI INFORMAZIONE	9
Art. 11.2	OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ	9
Art. 11.3	OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI	9
Art. 12	USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO ICMQ	10
Art. 13	MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO	10
Art. 14	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	10
Art. 15	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	10
Art. 16	RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE	11
Art. 17	MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	11
Art. 18	COMPENSI DOVUTI A ICMQ	12
Art. 19	PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI	12
Art. 20	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	12
Art. 21	DIRITTO DI AUTORE (COPYRIGHT)	12
Art. 22	RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO	13

PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un Organismo di certificazione che, operando come Organismo indipendente, ai sensi del Decreto Ministero dell'Interno n.115/2014 e s.m.i., provvede a rilasciare ai Clienti che la richiedono la Certificazione di conformità alle disposizioni del DM 1 dicembre 2010, n.269 e del DM 25 febbraio 2015, n. 56 applicabili ed alla norma UNI CEI EN 50518:2023, riguardante il Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi (MARC), per le finalità previste dal Disciplinare del Capo della Polizia in data 24 febbraio 2015 e s.m.i..

ICMQ opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contraffattori, servizi di consulenza per aiutare i Clienti nella definizione dei requisiti e della documentazione per raggiungere la conformità alla Norma.

Art. 1 DEFINIZIONI

Oltre alle definizioni già riportate:

- nel Decreto Ministero dell'Interno n.269/2010

- nel Decreto Ministero dell'Interno n. 56/2015

(NOTA: nel testo tali decreti sono riassunti nella locuzione DM 269/2010 e s.m.i.)

- nel Decreto Ministero dell'Interno n. 115/2014 e s.m.i.

- nel Disciplinare del Capo della Polizia in data 24/02/2015 e s.m.i. (di seguito "Disciplinare")

valgono le seguenti definizioni riportate nel testo:

Norma: insieme delle prescrizioni previste dalla norma UNI CEI EN 50518

Requisiti di Certificazione (/requisiti): il complesso dei requisiti e delle prescrizioni applicabili al centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi previsto dalla Norma, dal Decreto Ministero dell'Interno n.269/2010 e s.m.i. per i pertinenti elementi (allegato A, D, E), dal Decreto Ministero dell'Interno n. 115/2014 e s.m.i..

Organismo di certificazione indipendente: organismo di certificazione indipendente ai sensi degli artt. 3 e 4 del DM 115/2014 e s.m.i.. che svolge la valutazione della conformità dei requisiti (vedi definizione) dell'Istituto di Vigilanza.

Istituto di Vigilanza (IdV/Cliente): impresa privata ai sensi dell'art.2082 del codice civile che svolge servizi di vigilanza e custodia ai sensi delle disposizioni vigenti e che stipula il contratto con ICMQ per la valutazione della conformità alla norma UNI CEI EN 50518 del proprio Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi (MARC) ed eventuale rilascio del certificato (vedi definizione) di cui all'art. 6 del DM 115/2014 e s.m.i..

Sede (/sito dell'ARC/MARC): l'indirizzo, indicato nella licenza prefettizia dell'IdV, del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi (MARC) oggetto di certificazione.

Verifica(/visita/audit): azione mediante la quale ICMQ si accerta di come il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi dell'Istituto di Vigilanza sia conforme ai requisiti della norma.

Certificato(/attestato): il documento rilasciato all'Istituto di Vigilanza da parte di ICMQ attestante la conformità ai requisiti di certificazione del proprio Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi (MARC).

Sorveglianza: attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente la conformità alla norma UNI CEI EN 50518 del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi (MARC) di un IdV.

Ispettore(/valutatore/auditor): personale incaricato da ICMQ dell'esecuzione in campo della verifica destinata alla valutazione di conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi ai requisiti di certificazione.

Non Conformità (di seguito NC): si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente o volontaria). In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con un rilievo aperto (NC collegate alla violazione di requisiti normativi di riferimento (DM 269/2010 e s.m.i. e correlati, norma tecnica cogente); l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

Non Conformità minore (di seguito NC minore): si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento a requisiti di certificazione. In verifica, iniziale, di rinnovo o di sorveglianza, non è ammesso rilasciare, rinnovare o confermare certificazioni in assenza del relativo piano di azione correttiva approvato da ICMQ, la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

Azione Correttiva (di seguito AC): si intende l'azione o il complesso di tutte le azioni che l'Istituto di Vigilanza dovrà predisporre ed adottare al fine di eliminare la Non Conformità (NC o NC minore) rilevata da ICMQ.

Raccomandazione: rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare all'Istituto di Vigilanza un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella 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 una relativa azione preventiva che andrà verificata nel corso della verifica successiva. La giustificazione del mancato recepimento della raccomandazione deve essere registrata dall'Istituto di Vigilanza.

Per tutte le altre definizioni contenute in questo Regolamento si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia" che si intende integralmente richiamata, nella norma UNI EN ISO/IEC 17065 "Requisiti per Organismi che certificano prodotti, processi e servizi" e nella norma UNI CEI EN 50518 Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi.

Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITÀ DEI CENTRI DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARMI

La valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi per le finalità di cui al DM 115/2015 e s.m.i., richiede che ICMQ esamini i requisiti per il posizionamento, la costruzione, le prescrizioni tecniche, le procedure e i requisiti per il funzionamento, confermando che siano soddisfatti tutti i requisiti minimi obbligatori di certificazione.

Art. 3 NORME TECNICHE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Costituiscono parte integrante del presente Regolamento le seguenti norme tecniche e documenti:

- UNI CEI EN 50518:2023 Centro di monitoraggio e di ricezione di allarme;

- UNI 10891 (versione corrente) Servizi - Istituti di vigilanza privata - Requisiti (norma correlata alla UNI CEI EN 50518)

- DM 269/2010 "Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del regolamento di attuazione del TU delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi

istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti. – Allegato E – tipologia C;

- DM 56/2015 Regolamento recante modifiche al decreto del Ministro dell'interno 1° dicembre 2010, n. 269: «Disciplina delle caratteristiche minime del progetto organizzativo e dei requisiti minimi di qualità degli istituti e dei servizi di cui agli articoli 256-bis e 257-bis del Regolamento di esecuzione del Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, nonché dei requisiti professionali e di capacità tecnica richiesti per la direzione dei medesimi istituti e per lo svolgimento di incarichi organizzativi nell'ambito degli stessi istituti.»
 - DM 115/2014 regolamento "Disciplina delle caratteristiche e dei requisiti richiesti per l'espletamento dei compiti di certificazione indipendente dalla qualità e della conformità alle disposizioni del DM 1° dicembre 2010, n.269, degli istituti di vigilanza privata, autorizzati a norma dell'art. 134 del TU delle leggi di pubblica sicurezza, e dei servizi dagli stessi offerti. Definizione delle modalità di riconoscimento degli organismi di certificazione indipendente."
 - Disciplinare del Capo della Polizia in data 24/02/2015, per la valutazione della conformità degli istituti e dei servizi di vigilanza privata da parte degli organismi di certificazione indipendente.
 - o Aggiornamento al Disciplinare del Capo della Polizia in data 11/12/2020 per la sostituzione delle Tabelle 2, 2.1 e 2.2 dell'Allegato B con la Tabella 2-bis;
 - o Aggiornamento al Disciplinare del Capo della Polizia in data 12/10/2022 per la sostituzione della Tabella 2-bis dell'Allegato B con la Tabella 2-bis in rev.01;
 - o Aggiornamento al Disciplinare del Capo della Polizia in data 14/11/2024 per la sostituzione della Tabella 2-bis in rev.01 dell'Allegato B con la Tabella 2 tris;
 - UNI CEI EN ISO/IEC 17065 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
 - UNI CEI EN ISO/IEC 17067 (versione corrente) "Valutazione della conformità - Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto";
 - UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 (versione corrente) Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione;
 - UNI EN ISO 9000 (versione corrente) "Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia";
 - Tutte le disposizioni cogenti applicabili (quali, ad esempio, Circolari, FAQ e Casi Studio) relative alla "Certificazione del Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi (MARC)", comunicate da ICMQ e/o previste da ACCREDIA e dal Ministero dell'Interno e/o disponibili sui rispettivi siti internet: <https://www.icmq.it/download/documenti-contrattuali> - <https://www.accredia.it/documenti/> - <https://www.poliziadistato.it/articolo/37860>);
- Costituiscono inoltre parte integrante del presente Regolamento i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:
- a) tariffario in vigore per la certificazione (di cui al seguente articolo 18);
 - b) domanda e contratto di Certificazione (e allegati quando previsti);
 - c) regolamento uso marchio - Istituti di Vigilanza (CP DOC 264);

Il Cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito <https://www.icmq.it/download/documenti-contrattuali>, se i

documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Certificazione, e comunque prima di ogni rinnovo.

Art. 4 COMITATO TECNICO

Il Comitato Tecnico (CT) è un organo indipendente che ha le responsabilità di decidere sul rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione di conformità della Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi in riferimento ai requisiti di certificazione.

La CT garantisce la competenza mediante la rappresentanza di esperti tecnici in relazione ai requisiti delle norme tecniche di riferimento e ai settori e/o attività comprese nello scopo di certificazione, in possesso delle competenze richieste dal Disciplinare. Gli esperti coinvolti, inoltre, sottoscrivono l'assenza di conflitti di interesse verso i Clienti ed in particolare di non intrattenere rapporti di dipendenza o di parentela e affinità, entro il secondo grado, con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

ICMQ, al completamento delle attività di valutazione della conformità mette a disposizione del Comitato Tecnico la pratica del Centro interessato.

Art. 5 COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

L'applicazione del presente Regolamento e le relative attività di certificazione di ICMQ sono sottoposte al controllo ed alla verifica di un Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI) nominato dal Consiglio di Amministrazione che ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità ed indipendenza di ICMQ nelle varie fasi in cui si articola il processo di certificazione.

Al CSI partecipano, in modo equilibrato e senza il predominio di interessi particolari, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

Art. 6 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto decorre dalla data di accettazione della richiesta di certificazione da parte di ICMQ e si protrae fino alla scadenza del terzo anno della certificazione rilasciata e mantenuta.

Esso, fatta salva la facoltà per ciascuno dei contraenti di comunicare per iscritto la propria disdetta con un anticipo di almeno tre mesi rispetto alla scadenza prevista, è tacitamente rinnovato per un successivo periodo di tre anni con l'eventuale definizione delle condizioni economiche previste per tale periodo.

In tutti i casi di rinuncia della certificazione o di revoca della stessa il contratto si intende decaduto salvo diverso accordo che consideri l'eventuale proroga del contratto stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In ogni caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso di somme eventualmente versate e dovrà altresì corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe in esso indicate, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

Art. 7 OBBLIGHI DI ICMQ

ICMQ si obbliga a condurre con diligenza professionale la valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi in riferimento ai requisiti di certificazione applicabili.

L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà assumendo ICMQ l'obbligo di garantire l'assenza di qualsiasi conflitto di interesse coi Clienti da parte del legale rappresentante, dei responsabili

delle funzioni operative, degli ispettori e dei componenti il Comitato Tecnico ed in particolare che non intrattengono rapporti di dipendenza o di parentela e affinità entro il secondo grado con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

ICMQ non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della valutazione e l'emissione del Certificato.

ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui i requisiti del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi dell'Istituto di Vigilanza siano conformi ai requisiti di certificazione.

ART. 7.1 VERIFICA DELLA CONFORMITÀ

Lo schema di certificazione che viene applicato per la verifica di conformità oggetto del presente regolamento si identifica col sistema n. 6 come identificato e descritto nella UNI CEI EN ISO/IEC 17067 e considera gli elementi applicabili del Sistema di Gestione per la Qualità del Cliente.

La verifica della conformità è attuata da ICMQ con riferimento ai requisiti di certificazione e nelle norme tecniche di riferimento.

L'iter comprende la verifica dell'idoneità del sito, delle relative dotazioni tecniche e del personale addetto al Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi, comprese le procedure di gestione delle modalità di controllo durante l'attività lavorativa, in modo da raccogliere le evidenze limitando per quanto possibile l'interferenza.

La verifica viene effettuata sulla base di un campionamento, pertanto l'assenza di non conformità rilevate non significa che non possano essere presenti non conformità nel complesso dei requisiti richiesti.

Successivamente, mediante una verifica periodica annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), viene accertata e valutata la permanenza dei requisiti attraverso un campionamento degli stessi; infine, entro 3 anni dal primo rilascio e/o rinnovo del Certificato, viene eseguita la rivalutazione di tutti i requisiti richiesti, inclusi gli aspetti documentali.

Il rilascio e il mantenimento del Certificato non costituiscono, da parte di ICMQ, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del Cliente. Il Cliente è il solo responsabile, sia verso sé stesso, sia verso terzi in genere, della conformità del proprio Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi.

ART. 7.2 ISPETTORI

Gli Ispettori incaricati di condurre l'attività di valutazione della conformità sono preventivamente qualificati e scelti, in riferimento a requisiti stabiliti da ICMQ in accordo al Disciplinare, sulla base della loro esperienza nel campo nel campo delle tecniche di audit, delle competenze sviluppate, dei titoli posseduti e delle conoscenze tecniche nei settori produttivi, campi di attività o di studio propri delle attività per le quali il Cliente richiede la certificazione.

I Gruppi di Verifica Ispettiva possono essere costituiti da "singoli valutatori" (Ispettori) o da "più valutatori"; nei Gruppi di Verifica Ispettiva il membro, incaricato di coordinare e dirigere la verifica ispettiva, è chiamato "Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva" e costituisce l'interfaccia con il Cliente che riceve la verifica.

Gli Ispettori possono essere sia dipendenti ICMQ sia collaboratori esterni i quali agiscono in nome e per conto di ICMQ medesima.

Gli Ispettori attestano, con l'assunzione del proprio incarico, di non avere o avere avuto rapporti di natura economica, negli ultimi due anni, con i Clienti interessati dal processo di certificazione e di dichiarare preventivamente ogni conflitto di interesse, anche potenziale, relativo alla propria imparzialità nei confronti di ogni singolo Cliente ed inoltre di non intrattenere rapporti di dipendenza o di parentela e affinità, entro il secondo grado, con i gestori o i responsabili di istituti di vigilanza privata.

Nel caso in cui un Ispettore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'incarico già pianificato o ad interromperlo durante la sua esecuzione, ICMQ può incaricare un sostituto ovvero rinviare la verifica senza che il Cliente abbia nulla a che pretendere.

ART. 7.3 RISERVATEZZA

ICMQ garantisce la correttezza del trattamento dei dati relativi al Cliente in conformità alle informative e ai consensi reciprocamente ottenuti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di ICMQ coinvolte nell'iter di certificazione, al Cliente interessato, al personale di Accredia ed ai funzionari del Ministero dell'Interno. Chiunque sia autorizzato è tenuto al segreto professionale sottoscrivendo specifico impegno.

Nel caso in cui informazioni relative alla Certificazione siano richieste da terzi, ICMQ richiederà preventivamente al Cliente il consenso alla divulgazione dei dati.

ART. 7.4 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

ICMQ rilascerà il certificato di conformità del Centro di monitoraggio e ricezione allarmi dopo aver verificato il rispetto delle previsioni del decreto Ministro dell'Interno 269/2010 e s.m.i. e delle norme UNI, CEI, EN, ISO/IEC o di altri Enti di normalizzazione appartenenti agli Stati membri dell'Unione Europea o che sono parti contraenti dell'accordo sullo spazio economico europeo e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

Il Certificato sarà emesso al Cliente per la visita valutativa effettuata presso il Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi oggetto di certificazione in riferimento alla Norma UNI CEI EN 50518.

Il Certificato ha una durata di 3 anni (art. 6 punto 3 del DM 115/2014) la cui data d'inizio decorre "dalla data di delibera della verifica iniziale" (Allegato A, cap. 6, Disciplinare del Capo della Polizia)

ICMQ potrà mantenere attivo il Certificato per tutta la durata del contratto a condizione che i requisiti di certificazione siano conformi alla Norma per tutto detto periodo e che ciò venga confermato in tutte le verifiche periodiche.

ART. 7.5 LIMITI DI RESPONSABILITÀ

ICMQ è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità per la valutazione condotta all'Istituto di Vigilanza ed ai relativi servizi nel caso in cui il Cliente non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;

ICMQ non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

ART. 7.6 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

ICMQ deve inviare - tempestivamente e non oltre 5 giorni dalla decisione assunta - alla Prefettura che ha rilasciato la licenza e al Ministero dell'Interno – Dipartimento della pubblica sicurezza:

- i provvedimenti di sospensione ovvero revoca del certificato emanati a carico dei centri di monitoraggio e di ricezione allarmi
- la segnalazione di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (es: NC collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale prima del rilascio del certificato)

ICMQ (cfr. Circolare tecnica di Accredia, DC N° 50/2022) deve inoltre comunicare con posta certificata il Certificato

dell'Istituto di Vigilanza Cliente entro 60 giorni dalla sua emissione, sia alla Prefettura che ha rilasciato la licenza, sia al Comitato Tecnico di cui all'articolo 260-ter, comma 4, del Regolamento d'esecuzione T.U.L.P.S. (ovvero al Ministero dell'Interno – Dipartimento della pubblica sicurezza).

Allo stesso modo, ICMQ deve comunicare l'eventuale mancato rinnovo del contratto di certificazione stipulato con l'Istituto di Vigilanza Cliente ovvero l'eventuale risoluzione da parte di uno dei contraenti per qualsivoglia ragione (es. trasferimento ad altro OdCI, rinuncia alla certificazione per incorporazione in altro IDV, ecc.).

Art. 8 OBBLIGHI DEL CLIENTE

ART. 8.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre a ICMQ tutti i documenti previsti dal presente Regolamento e dalla Domanda di Certificazione prima della data fissata per la verifica iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti e comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati in possesso di ICMQ - incluso l'indirizzo e-mail attivo. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà a ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

ART. 8.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE

Durante lo svolgimento delle verifiche, il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ affinché le verifiche si svolgano nei tempi stabiliti e raggiungano gli obiettivi; in particolare il Cliente dovrà:

- agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie (inclusi i documenti) per la valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse;
- assicurare la presenza del personale necessario, incluso il responsabile del coordinamento delle attività.

Nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi alle verifiche, deve richiederne preventiva autorizzazione a ICMQ; tale consulente potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

ART. 8.3 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO

Durante lo svolgimento delle verifiche il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ per quanto attiene ai requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed in particolare dovrà:

- agevolare l'accesso degli Ispettori ai locali del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi e comunque in tutti i locali, compresi quelli dei Clienti, ove vengono svolte attività correlate ai servizi gestiti dal Centro oggetto della certificazione, segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività;
- fornire agli Ispettori ICMQ tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

ART. 8.4 ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE

Gli obblighi di cui ai precedenti 8.2 e 8.3 sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali ispettori degli Organismi di Accreditamento, che il Cliente è tenuto ad accogliere nelle proprie sedi ed in quelle dei suoi clienti, per esigenze dell'accreditamento di ICMQ;

- degli eventuali funzionari del Ministero dell'Interno, che il Cliente è tenuto ad accogliere nelle proprie sedi ed in quelle dei suoi clienti, per esigenze del riconoscimento di ICMQ quale Organismo di Certificazione Indipendente;
- degli eventuali osservatori agli audit inviati da ICMQ, che il Cliente è tenuto ad accogliere nelle proprie sedi ed in quelle dei suoi clienti, ai fini del monitoraggio dei propri Ispettori o allo scopo di formazione degli osservatori stessi.

ART. 8.5 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI

Il Cliente ha l'obbligo di corrispondere i compensi come indicati in contratto per l'attività svolta da ICMQ.

L'obbligo di pagamento dei compensi vige anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. ICMQ, infatti, svolge comunque per intero il suo servizio, sia in caso di rilascio della certificazione sia nel caso contrario.

L'obbligo sussiste anche nel caso in cui una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata implementazione delle procedure relative ai servizi erogati oggetto della certificazione, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.); in tal caso il Cliente è tenuto comunque a corrispondere a ICMQ l'ammontare pari al costo totale di impegno dell'Ispettore e, ove applicabile, delle spese sostenute.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi indicati in contratto.

In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ai sensi di legge nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Art. 9 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Il processo di certificazione della conformità dei Centri di monitoraggio e ricezione allarmi si sviluppa su una durata triennale e prevede:

- una verifica iniziale,
- una prima sorveglianza entro i 12 mesi successivi,
- una seconda sorveglianza entro 24 mesi
- una verifica di rinnovo della certificazione prima della scadenza del certificato

Fermo restando che almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi), è possibile effettuare anche verifiche senza preavviso.

ART. 9.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere alla certificazione di conformità tutti i Clienti che hanno nella propria disponibilità uno o più Centri di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi.

Il Cliente che intende ottenere la certificazione deve presentare la relativa domanda, redatta utilizzando il modulo apposito corredato di tutta la documentazione riportata sul modulo stesso.

La Domanda di Certificazione si riferisce ad un singolo Centro (MARC). Il Cliente che intende certificare più di un Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi, deve presentare tante domande (ovvero tanti relativi moduli) quanti sono i Centri di cui vuole ottenere la Certificazione.

ICMQ ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

ART. 9.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Il Cliente che intende conseguire la certificazione deve:

- fornire le informazioni e i documenti necessari alla valutazione della proposta contrattuale (preventivo) in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare;
- presentare domanda mediante accettazione della proposta contrattuale corredata della necessaria documentazione integrativa.

Al ricevimento della domanda ICMQ provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata;
- al riesame delle condizioni contrattuali inizialmente previste;
- a comunicare al Cliente l'accettazione della domanda o le ragioni del diniego;
- effettuare, se richiesto dal Cliente, una verifica di pre-audit.

ICMQ, verificata la completezza dei dati emette il preventivo e lo sottopone al Cliente.

In seguito alla sottoscrizione del preventivo corredato dei necessari documenti, ICMQ effettua il riesame della domanda di certificazione e, ad esito positivo dello stesso, ne conferma l'accettazione.

ART. 9.3 VERIFICA INIZIALE DI VALUTAZIONE

ICMQ, dopo aver concordato con il Cliente la data della verifica ispettiva, comunica i nominativi dei componenti il gruppo di valutazione con l'indicazione degli incarichi loro attribuiti.

Dopo aver ricevuto la comunicazione da ICMQ circa l'effettuazione della verifica, il Cliente può, entro i 5 gg. lavorativi successivi, ricusare gli ispettori designati motivandone le ragioni.

Scopo della verifica di valutazione è verificare la conformità del proprio Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi (MARC) ai requisiti di certificazione (vedere anche art. 1 "Definizioni").

La verifica ha luogo presso il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi oggetto di certificazione.

In occasione della verifica il Cliente deve assicurare che siano disponibili agli Ispettori, in modo che ne possano prendere evidenza, tutti i documenti e le registrazioni (come ad esempio le pertinenti dichiarazioni del fabbricante e/o del professionista riferibili a certificazioni/test report di parte terza) relative al Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi, oggetto della certificazione.

La verifica iniziale di valutazione, inoltre, è estesa in particolare alla conformità dei requisiti previsti nell'Allegato E al DM 269/2010 e s.m.i. relativamente alla tipologia C – Centrale operativa avanzata.

Le registrazioni dei controlli effettuati dal Gruppo di Verifica Ispettiva sono riportate in una specifica lista di riscontro, la Tabella 2 tris (<https://www.poliziadistato.it/articolo/37860>) allegata al Disciplinare del Capo della Polizia del 14/11/2024.

Il Gruppo di Verifica esegue la valutazione in modo autonomo, durante il normale svolgimento delle attività del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi in presenza e con la collaborazione di risorse dello stesso che devono essere sempre disponibili a fornire le necessarie informazioni e chiarimenti.

Al termine della verifica viene redatto e rilasciato in duplice copia un rapporto con le risultanze dell'audit. La direzione dell'Istituto di Vigilanza firma il rapporto di verifica ispettiva che riporta anche le eventuali carenze dei requisiti valutati, distinte in Non Conformità (NC), Non Conformità minori (NC minori) e in Raccomandazioni (vedere le definizioni al precedente articolo 1).

ART. 9.4 VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE VALUTATIVE

ICMQ esamina la documentazione di ciascuna verifica condotta per la valutazione della conformità del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi per le attività ed ai servizi gestiti in riferimento ai requisiti di certificazione, entro i 15 giorni lavorativi successivi alla loro ricezione. L'esame è condotto da personale idoneo e diverso da quello che ha effettuato le verifiche.

Nel caso si riscontrino difformità sostanziali rispetto alle conclusioni espresse nel rapporto finale, ICMQ trasmette ufficialmente all'Istituto di Vigilanza le proprie decisioni specificando nel dettaglio i rilievi riscontrati. In tal caso l'Istituto di Vigilanza sarà tenuta a fornire le spiegazioni ed evidenze circa le eventuali azioni correttive e/o preventive richieste al fine di soddisfare i requisiti per la certificazione. ICMQ può disporre ulteriori accertamenti e visite, eventualmente ad opera di ispettori diversi da quelli che hanno effettuato la precedente verifica e infine decide dopo aver discusso il problema alla presenza degli ispettori iniziali e dei nuovi ispettori. Le spese relative a questi accertamenti sono a carico del Cliente.

Il Cliente è informato che ai fini del rilascio della certificazione deve preventivamente:

- risolvere le **Non Conformità** secondo le tempistiche indicate dallo stesso Istituto di Vigilanza sull'apposito modello operativo di registrazione (Mod. 25) fornito da ICMQ, comunque non oltre i tre mesi decorrenti dalla data dell'ultimo giorno di audit o dalla data del relativo riscontro comunicato da ICMQ; e documentarne l'avvenuta chiusura con evidenze oggettive, fermo restando che ICMQ si riserva di procedere ad una nuova verifica di valutazione supplementare, a carico del Cliente stesso, al fine di verificare l'effettiva chiusura di tali Non Conformità;
- presentare all'approvazione ICMQ un piano di azioni correttive per le **Non Conformità minori** sull'apposito modello operativo di registrazione (Mod. 25) entro 10 giorni a decorrere dalla data dell'ultimo giorno di audit.

In ogni caso l'efficacia delle azioni correttive proposte e attuate è valutata nella prima verifica ispettiva utile.

Per tutte le NC (Non Conformità e Non Conformità minori) resta fermo l'obbligo di comunicazione di cui al precedente articolo 7.6.

ART. 9.5 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE

Al completamento delle attività di valutazione, con la formalizzazione del rapporto definitivo e con la definizione delle eventuali azioni correttive, ICMQ sottopone l'intera pratica dell'Istituto di Vigilanza al Comitato Tecnico (CT) che ha le responsabilità di decidere sul rilascio della certificazione.

La CT può chiedere una ulteriore istruttoria ed approfondimento della pratica. Se ritenuto utile, la CT può convocare anche il Cliente prima di esprimersi definitivamente.

La CT è coinvolta anche negli altri casi in cui occorre una decisione sulla certificazione (quali il mantenimento, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, la sospensione e la revoca) derivante dalle evidenze relative alla gestione e controllo del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi e dei servizi gestiti.

ICMQ notifica per iscritto al Cliente interessato le decisioni della CT relative a prescrizioni particolari disposte dalla stessa e, in tal caso, procederà nell'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.

Il Cliente che non accetti la decisione di non concedere la certificazione, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo le modalità di cui all'Art. 22.

Dopo la comunicazione dell'avvenuta concessione della certificazione, ICMQ, verificati tutti gli adempimenti da parte del Cliente, rilascia il Certificato (via PEC, in formato elettronico) che ha validità triennale (con data di scadenza

all'ultimo giorno del mese precedente la decisione di certificazione da parte del Comitato Tecnico di Certificazione) ed è subordinato alle verifiche annuali di mantenimento.

L'invio del certificato è subordinato al pagamento degli importi dovuti.

Viene inoltre concessa l'autorizzazione ad utilizzare il marchio ICMQ conformemente a quanto precisato nell'apposito Regolamento (CP DOC 264) che viene consegnato al Cliente insieme al certificato.

A seguito del rilascio della certificazione, ICMQ può iscrivere il Cliente in apposito Registro disponibile sul proprio sito web. Inoltre il Certificato e le relative informazioni sono trasmesse in accordo all'obbligo di cui al precedente articolo 7.6.

ART. 9.6 VERIFICHE DI SORVEGLIANZA

ICMQ sviluppa la propria sorveglianza sulla gestione ed il controllo del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi e dei servizi gestiti per verificare che si mantengano adeguati ed efficaci, così da soddisfare con continuità i requisiti di certificazione. La sorveglianza si attua mediante verifiche periodiche presso il Centro stesso ed eventuali altri siti correlati.

La data della prima verifica di sorveglianza, successiva alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dall'ultimo giorno della verifica di valutazione; le successive verifiche di sorveglianza sono effettuate almeno una volta nell'anno solare e con un intervallo non superiore a 12 mesi dalla data della verifica precedente.

L'esistenza di particolari impedimenti dovuti a causa di forza maggiore o di specifiche esigenze deve essere opportunamente motivata e portata a conoscenza di ICMQ per iscritto. Fermo restando che ciò comporta, ai sensi del Disciplinare, l'obbligo di comunicazione di cui al precedente 7.6.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità delle verifiche di sorveglianza.

La registrazione delle carenze sulla gestione e controllo dell'organizzazione del Centro e dei relativi servizi gestiti, rilevate nelle verifiche di sorveglianza, avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione (Cfr. Art. 9.4).

Qualora a seguito delle NC riscontrate si rendessero necessarie verifiche supplementari per ripristinare i requisiti richiesti, i costi relativi saranno a carico dell'organizzazione.

Il mantenimento della certificazione conseguente all'esito della verifica di sorveglianza è comunque subordinato al versamento a ICMQ dei corrispettivi annui e di tutti gli importi previsti dal contratto nonché dal rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento.

ART. 9.7 VERIFICHE DI RINNOVO

Prima della scadenza della certificazione di conformità, affinché essa non perda continuità temporale, ICMQ effettuerà la verifica per il rinnovo della stessa entro il terzo anno dal rilascio della certificazione.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità della verifica di rinnovo.

La verifica di rinnovo ha per oggetto il riesame generale della conformità del Centro (MARC) oggetto del certificato, nonché gli aspetti documentali.

La registrazione delle carenze sulla conformità del Centro (MARC), rilevate nelle verifiche di rinnovo avviene con gli stessi criteri adottati per le verifiche di valutazione (Cfr. Art. 9.4).

Se sono rilevate NC, le stesse dovranno essere trattate prima della scadenza della certificazione.

Qualora a seguito delle NC riscontrate si rendessero necessarie verifiche supplementari per ripristinare i requisiti

richiesti, i costi relativi saranno a carico dell'Istituto di Vigilanza.

L'esito della verifica di rinnovo è sottoposta alla CT di ICMQ che delibera al riguardo.

Il certificato così rinnovato, inviato previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a ICMQ tutte le somme dovute, sostituisce il precedente e viene registrato con lo stesso numero e riporta le date di validità aggiornate.

ART. 9.8 VERIFICHE SUPPLEMENTARI, CON BREVE E SENZA PREAVVISO

Le verifiche supplementari sono condotte in caso di modifiche che influenzano significativamente la conformità del Centro (MARC) oggetto del certificato (come trasferimento di sede, cambiamento dei criteri di gestione, ecc.) oppure nel caso in cui l'analisi di un eventuale reclamo grave ricevuto o di una qualsiasi altra informazione indica che non sono più soddisfatti uno o più dei requisiti specificati.

Le verifiche supplementari possono essere disposte anche quando occorra accertare l'avvenuta chiusura di Non Conformità.

Le verifiche ispettive supplementari sono condotte con le stesse modalità previste per le verifiche di valutazione.

Esse possono essere condotte anche con breve preavviso.

In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, il Certificato sarà sospeso immediatamente.

L'attribuzione o la ripartizione dei costi relativi alle verifiche con breve preavviso è determinata di volta in volta in relazione alle motivazioni in base alle quali sono disposte.

Durante il ciclo di certificazione, come disposto dal Disciplinare del Capo della Polizia del 24 Febbraio 2015 e s.m.i., almeno una verifica durante il ciclo di certificazione viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi); è possibile effettuare anche verifiche senza preavviso. Tali verifiche sono condotte con le medesime modalità previste per le verifiche di sorveglianza.

ART. 9.9 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO ODCl

ICMQ fa riferimento a quanto espresso nelle sue procedure, nel documento IAF MD 02 (versione corrente) e nella Circolare tecnica di Accredia DC N° 30/2022 per gestire la richiesta di trasferimento della certificazione da parte di un Istituto di Vigilanza.

Il processo di trasferimento non può essere preso in carico in fase di scadenza della frequenza di sorveglianza e/o rinnovo del certificato così come sancite dal DM 115/2014 art. 6, co. 3. Tale termine è fissato in 60 gg per la sorveglianza e 120 gg per il rinnovo.

Le condizioni e le modalità operative con cui viene effettuato il trasferimento sono in generale specificate qui di seguito.

In caso di richiesta di trasferimento di certificazione da altro OdCl, ICMQ sottopone una specifica offerta all'Istituto di Vigilanza per la sottoscrizione di un contratto di certificazione con l'obbligo per l'Istituto di Vigilanza di fornire a ICMQ:

- comunicazione scritta delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione, nonché l'assenza di reclami da parte di clienti (o relativa gestione in caso contrario);
- dichiarazione circa l'inesistenza di contenziosi riguardanti i requisiti legali afferenti la certificazione di cui chiede il trasferimento;
- dichiarazione che il proprio certificato non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'OdCl cedente e copia del certificato stesso;
- consegnare la seguente documentazione (che in alternativa ICMQ potrà direttamente richiedere all'OdCl cedente):

- a. Licenza ex art. 134 TULPS;
- b. Visura camerale (ultima disponibile);
- c. Verbale Ispettorato Territoriale del MiMIT (ex MiSE);
- d. Copia del Certificato di conformità in corso di validità (con annessa dichiarazione che non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'OdCI cedente);
- e. Rapporti di audit dell'ultimo triennio di certificazione completi del trattamento e azioni correttive ove applicabile;
- f. L'ultima Checklist ministeriale (Tabella 2 tris) o comunque quella completa delle evidenze dell'ultimo triennio di certificazione, necessarie alla valutazione dei requisiti minimi;
- g. La conferma di assenza di pendenze tecnico-economiche con l'OdCI cedente (escluse le penali di recesso ove previste dalle regole contrattuali);

ICMQ provvederà ad eseguire una valutazione documentale (c.d. pre-transfer review) nella quale formalizzerà il soddisfacimento dei requisiti minimi per il rilascio del certificato. Tale fase verrà da personale competente (rif. art. 3 Allegato A e B del DCP del 24.02.2015) ;

ICMQ interromperà immediatamente l'iter di trasferimento nei casi in cui:

- a. La richiesta di trasferimento venga presentata a ridosso delle scadenze di sorveglianza e/o rinnovo del certificato. Tale termine è fissato in 60 gg per la sorveglianza e 120 gg per il rinnovo;
- b. Nell'accesso agli atti di cui al p.to 3 si evinca la presenza di 1 o più rilievi di Non conformità non ancora definitivamente corretti.

ICMQ potrà eseguire una visita presso l'Istituto di Vigilanza (c.d. pre-transfer visit) finalizzata alla raccolta di ulteriori informazioni necessarie alla conclusione positiva del pre-transfer review. Tale visita ha la durata massima di 1 gg* u e non costituisce e/o sostituisce l'audit per il mantenimento/rinnovo della certificazione né ne modifica le rispettive durate;

Ad esito positivo del trasferimento, ICMQ emetterà il certificato di conformità riportando il medesimo campo di applicazione, la medesima data di prima emissione e scadenza del certificato trasferito. Il certificato riporterà inoltre una data di emissione corrente congruente con il completamento del trasferimento ed una nota a precisazione che il certificato è stato emesso in prima emissione da altro OdCI. Entro e non oltre 10 gg, fermo restando le comunicazioni obbligatorie alle Autorità competenti già previste dal DCP del 24.02.2015 (Prefettura territorialmente competente e Ministero dell'Interno, cfr. Art. 7.6), ICMQ informerà l'OdCI cedente ed Accredia del completamento dell'istruttoria.

Art. 10 REGISTRO DEI MARC CERTIFICATI (CATEGORIA II)

ICMQ può redigere e tenere aggiornato un Registro degli Istituti di vigilanza in possesso di certificazione di Categoria II (MARC).

Il Cliente autorizza ICMQ a pubblicare, comunicare e/o pubblicizzare tale Registro (anche sul proprio sito web) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato e lo stato dello stesso.

ICMQ, in accordo a quanto stabilito dal Disciplinare, procede all'obbligo di comunicazione di cui al precedente articolo 7.6, ferma restando la competenza di registrazione al Ministero dell'Interno in un apposito "Elenco Istituti Certificati" disponibile sul portale <https://www.poliziadistato.it/articolo/37860>.

Art. 11 OBBLIGHI DEGLI ISTITUTI DI VIGILANZA CON MARC CERTIFICATO

ART. 11.1 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Il Cliente è obbligato ad informare ICMQ di tutte le modifiche che possono influenzare la conformità e l'efficace attuazione del sistema di controllo del Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi certificato (vedere precedente articolo 3).

In caso di mancato adempimento degli obblighi di informazione, ICMQ procede all'obbligo di comunicazione di cui al precedente articolo 7.6.

A. Modifiche ai requisiti

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare a ICMQ, prima di adottarle, modifiche sostanziali ai criteri di gestione, agli impianti e ai requisiti strutturali del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi già oggetto di certificazione ICMQ, derivanti dall'introduzione di nuove dotazioni tecnologiche e/o nuovi processi. La documentazione delle modifiche deve essere sottoposta a ICMQ che valuterà la necessità o meno di una verifica in campo. Se l'esito della valutazione attesta che le modifiche sono conformi ai requisiti di certificazione senza necessità di ulteriore verifica in campo, ICMQ lo comunica al Cliente; qualora sia necessaria la verifica in campo, questa avverrà, con costi a carico del Cliente, seguendo l'iter indicato dal presente Regolamento.

B. Modifiche relative al Cliente

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica, variazione dell'indirizzo della sede legale; interruzione dell'attività; trasferimento del Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi oggetto del certificato; cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico; cessione o affitto del ramo d'azienda dove insiste il Centro oggetto di certificazione; partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria; variazione significativa del numero di dipendenti; modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale), ecc.

In tutti questi casi (per completezza fare riferimento a tutte le disposizioni cogenti applicabili di cui all'articolo 3 precedente, cioè alle Circolari, FAQ e Casi Studio), ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica in campo e/o una nuova domanda di certificazione, con costi a carico del Cliente il quale si impegna ad accettare tale decisione, al fine di emettere un nuovo Certificato contenente le modificazioni intercorse;

C. Eventi pregiudizievoli

Riguardano tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative al Centro di Monitoraggio e di Ricezione di Allarmi certificato nonché l'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi. Tali eventi dovranno essere comunicati a ICMQ entro 15 gg. dal loro verificarsi.

ART. 11.2 OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme a tutti i requisiti di certificazione applicabili, di cui al precedente art. 3, durante tutto il periodo di validità del Certificato.

Il Cliente certificato dovrà prontamente individuare le Azioni Correttive necessarie per ovviare a qualsiasi infrazione ai requisiti.

È parte rilevante di tale impegno il controllo del Centro (MARC) dell'Istituto di Vigilanza, che il Cliente esercita attraverso verifiche periodiche e controlli, per assicurare che il proprio MARC sia conforme alle caratteristiche dichiarate.

Il Cliente deve avere e applicare modalità definite e/o procedure scritte, quali quelle indicativamente già elencate,

per soddisfare i requisiti definiti del proprio Centro (MARC). Questa documentazione deve garantire una comune interpretazione delle garanzie di qualità e permettere di ottenere le caratteristiche richieste/dichiarate.

ART. 11.3 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente ha l'obbligo di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi al MARC certificato;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nel Centro (MARC) ricadente nel campo di applicazione del Certificato;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Ispettori ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ.

Art. 12 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO ICMQ

La certificazione di conformità rilasciata in base al presente Regolamento attesta che il Centro di monitoraggio e di ricezione di allarmi ed i servizi sottoposti a verifica sono conformi ai requisiti minimi richiesti.

Il Cliente certificato ICMQ può dare pubblicità del certificato ottenuto per tutto il periodo di validità del certificato stesso; può esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta e al numero del certificato, in modo tale da non indurre in errore i destinatari di tale informazione.

Al Cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio ICMQ nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento (CP DOC 264 regolamento uso marchio - Istituti di Vigilanza) e solo in riferimento alla propria specifica certificazione.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e del marchio sopra citato, ICMQ richiede al Cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

Il Cliente deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente il certificato e/o il marchio sopra indicato ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità nei modi ritenuti più opportuni.

Art. 13 MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO

Non sono ammesse richieste di modifiche o estensioni dello scopo di certificazione di un Centro di monitoraggio e ricezione allarmi.

Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del Certificato in caso di gravi carenze o del loro perdurare oltre il termine concordato per la loro eliminazione.

Esempi non esaustivi di tali carenze sono:

- sospensione dell'attività produttiva del Cliente per disposizione di Autorità competenti;
- mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, dei trattamenti e/o delle azioni correttive dirette

ad eliminare le non conformità (NC e/o NC minori) rilevate anche in occasione delle verifiche ispettive (Cfr. Art. 9.4);

- inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente in quanto non garantiscono la conformità dei servizi;
- mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, dei requisiti di certificazione in seguito alle modifiche dei documenti di riferimento di cui al precedente art. 3;
- mancata disponibilità da parte del Cliente all'effettuazione delle verifiche ispettive ordinarie nella periodicità stabilita dal presente documento, ovvero delle verifiche supplementari o con breve preavviso;
- mancata disponibilità da parte del Cliente all'effettuazione delle verifiche ispettive alla presenza di ispettori/osservatori di ACCREDIA;
- esito negativo della verifica supplementare;
- fondato reclamo scritto o contestazione per inadempienze verso terzi relativi allo scopo della certificazione;
- irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato e/o del marchio di proprietà di ICMQ;
- inadempimento da parte del Cliente ad uno degli obblighi previsti dal presente documento, incluso il mancato pagamento di un compenso entro i termini stabiliti.

Il provvedimento di sospensione può essere ritirato previa dimostrazione a ICMQ dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; tale dimostrazione può comprendere il superamento di una verifica supplementare per assicurare che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato; in caso contrario, ICMQ può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

Tutti i provvedimenti di sospensione, in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare del Capo della Polizia e al precedente articolo 7.6., oltre all'Istituto di Vigilanza, sono notificati, ai soggetti interessati (ovvero alla Prefettura competente ed al Ministero dell'Interno) con le modalità e nei tempi ivi indicati.

Nel periodo di sospensione l'Istituto di Vigilanza interessato:

- ha l'obbligo di corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti;
- non può fare uso del certificato e marchio né qualificare la propria Centrale come Centro (MARC) certificato; in caso di violazione di tale obbligo, il Certificato verrà revocato;
- non può essere certificata da altro Organismo di Certificazione Indipendente;
- deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di sospensione della certificazione e in special modo in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

ICMQ, ferme restando le comunicazioni obbligatorie previste dal Disciplinare del Capo della Polizia, si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di revoca adottati e di pubblicarli anche sul proprio sito web.

Fermo restando l'adozione della sospensione della certificazione, ICMQ può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

Art. 15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

ICMQ disporrà la revoca del Certificato nei casi più gravi di violazione del presente Regolamento.

In particolare ICMQ revoccherà il Certificato nei seguenti casi esemplificativi, non esaustivi:

- perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del Certificato senza che il Cliente abbia trattato le non conformità rilevate (NC e/o NC minori) e/o attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito (Cfr. Art. 9.4);
- non conformità maggiori rispetto ai requisiti di certificazione rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermate con un parere formale espresso dal Comitato Tecnico di Certificazione;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- sospensione volontaria dei servizi oggetto della certificazione per un periodo di tempo superiore a 3 mesi senza aver tempestivamente informato ICMQ;
- interruzione definitiva o cessione delle attività rientranti nello scopo della certificazione;
- condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrati) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti di certificazione;
- mancata accettazione da parte del Cliente di cambiamenti del presente Regolamento o delle norme tecniche o degli altri documenti di riferimento;
- mancata effettuazione della verifica di rinnovo;
- rinuncia della certificazione da parte del Cliente (interruzione del rapporto contrattuale con ICMQ);
- esistenza di procedure amministrative concorsuali a carico del Cliente;
- irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di ICMQ;
- mancato versamento delle somme dovute, qualora il Cliente persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida notificata mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

In caso di revoca il Certificato perde di validità.

I provvedimenti di revoca, in accordo a quanto al riguardo previsto dal Disciplinare e al precedente articolo 7.6., oltre all'Istituto di Vigilanza, sono notificati, ai soggetti interessati (ovvero alla Prefettura competente ed al Ministero dell'Interno) con le modalità e nei tempi ivi indicati.

Il Cliente può inoltrare appello motivato presso ICMQ contro la decisione di revoca della certificazione (Art. 22).

ICMQ, ferme restando le comunicazioni obbligatorie previste dal Disciplinare del Capo della Polizia, si riserva la facoltà di rendere noti i provvedimenti di revoca adottati e di pubblicarli anche sul proprio sito web.

Fermo restando l'adozione della revoca della certificazione, ICMQ può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

L'Istituto di Vigilanza deve portare a conoscenza dei terzi interessati, con mezzi adeguati, la condizione di revoca della certificazione ed in special modo in tutti i casi nei quali la medesima è determinante ai fini dell'acquisizione o del mantenimento di un contratto/fornitura.

Dalla revoca della certificazione, l'Istituto di Vigilanza interessato non può più fare uso del certificato e marchio né qualificarsi come Istituto di Vigilanza certificato. Essa, inoltre, non può trasferire ad altro Organismo di Certificazione Indipendente la certificazione revocata ed è comunque tenuta al versamento di tutti i corrispettivi previsti.

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo

e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

L'Istituto di Vigilanza interessato può chiedere il ritiro del provvedimento di revoca solo dopo aver dimostrato a ICMQ di aver adottato tutti quei provvedimenti che ICMQ medesima riterrà idonei ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato origine alla revoca.

Art. 16 RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

Rinuncia della certificazione già rilasciata

Il Cliente potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di una comunicazione con avviso di ricevimento, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il certificato;
- b) quando siano intervenute modifiche del presente Regolamento o delle norme tecniche di riferimento ed il Cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi ai nuovi requisiti;
- c) in caso di cessazione dell'attività certificata;
- d) nel caso in cui non intenda accettare le variazioni tariffarie disposte da ICMQ.

Nel caso in cui il Cliente rinunci al certificato per variazioni tariffarie, ovvero del Regolamento, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi antecedenti alle variazioni, ovvero il Regolamento nell'edizione precedente e, limitatamente a questi casi e salvo diversi accordi tra le parti, la certificazione avrà efficacia fino alla data prevista per la successiva verifica.

Il Cliente interessato alla rinuncia della certificazione deve inoltrare a ICMQ una specifica comunicazione scritta corredata dell'eventuale documentazione da far pervenire con un anticipo di 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia. Il Cliente rinunciario non ha diritto al rimborso delle somme già versate. Esso deve inoltre provvedere al versamento di tutte le somme dovute sino al momento della rinuncia oltre ad eventuali penali, qualora applicabili.

Resta inteso che la rinuncia del Cliente non ha alcun effetto giuridico se non espressamente accettata da ICMQ.

ICMQ formalizza mediante idonea comunicazione l'accettazione della domanda di rinuncia.

Il Cliente può richiedere di rinunciare alla certificazione per motivi diversi da quelli sopra elencati con l'obbligo di inoltrare a ICMQ una specifica comunicazione scritta corredata dell'eventuale documentazione da far pervenire con un anticipo di 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia.

Resta inteso che fino a tale data hanno efficacia gli impegni contrattuali fra le parti.

La rinuncia comporta da parte di ICMQ la revoca della certificazione pertanto, in accordo a quanto previsto dal Disciplinare e al precedente articolo 7.6, essa sarà notificata ai soggetti interessati (ovvero alla Prefettura competente ed al Ministero dell'Interno) con le modalità e i tempi ivi previsti.

Nel caso in cui la rinuncia al certificato sia comunicata con un preavviso inferiore a 30 giorni rispetto la data dalla quale il Cliente stesso intende far decorrere la rinuncia e il cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza triennale del Certificato.

Gli obblighi dell'Istituto di Vigilanza, in caso di rinuncia accettata da ICMQ, sono gli stessi previsti per la revoca (art. 15).

Rinuncia della certificazione non ancora rilasciata

L'Istituto di Vigilanza che volontariamente rinunci alla certificazione ancor prima che essa venga rilasciata deve

darne comunicazione scritta a ICMQ. L'accettazione della rinuncia è formalizzata per iscritto da ICMQ.

Resta inteso che il contratto scadrà dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto.

In qualunque caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso di somme eventualmente versate e dovrà altresì corrispondere a ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe in esso indicate, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

In assenza di riscontro da parte dell'Istituto di Vigilanza, ICMQ formalizza la decadenza del contratto mediante comunicazione scritta.

Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

ICMQ si impegna ad informare gli Istituti di Vigilanza certificati delle eventuali modifiche al processo di certificazione introdotte anche con una nuova revisione del presente Regolamento e/o degli altri documenti di riferimento (di cui al precedente articolo 3).

È facoltà di ICMQ modificare o aggiornare il Regolamento in qualunque momento, anche a seguito di modifiche della norma di riferimento e/o di altri documenti prescrittivi.

Il Regolamento nell'edizione in vigore è disponibile sul sito web <https://www.icmq.it/download/documenti-contrattuali>.

Ogni successiva edizione del Regolamento entra in vigore 30 giorni a far data dal primo giorno del mese successivo a quello indicato con l'anno solare a fondo pagina, sostituendo pertanto l'edizione precedente.

Gli Istituti di Vigilanza interessati saranno informati della pubblicazione di una nuova edizione che riguarderà, dall'entrata in vigore, il rapporto contrattuale in essere.

ICMQ non assume alcuna responsabilità per la mancata notifica ad Istituti di Vigilanza che non abbiano provveduto alla comunicazione per l'aggiornamento dei dati in possesso di ICMQ - incluso l'indirizzo e-mail attivo.

Le modifiche introdotte al processo di certificazione si applicano a tutti i Clienti certificati alla data delle stesse. La data di entrata in vigore delle modifiche terrà conto della entità delle modifiche e del tempo necessario per il loro recepimento.

La mancata attuazione delle modifiche può essere causa di sospensione o revoca della certificazione (Artt. 14 e 15).

Il Cliente, in caso di non accettazione delle modifiche, può rinunciare alla certificazione (Art. 16).

Qualora per le modifiche introdotte ICMQ deve procedere con nuove attività di verifica, i relativi costi oggettivamente documentati sono comunque a carico del Cliente.

Art. 18 COMPENSI DOVUTI A ICMQ

Compensi

In conformità a quanto indicato dal contratto definito tra ICMQ e il Cliente per le attività necessarie al rilascio e al mantenimento della certificazione, a ICMQ è dovuto un compenso valutato in accordo a quanto al riguardo stabilito dal Disciplinaire del Capo della Polizia, sulla volontà di procedere con verifiche integrate anche per altri schemi di certificazione nonché della complessità e delle prescrizioni aggiuntive previste per casi particolari.

Il contratto considera i costi per il periodo di validità triennale e rimane tale se durante tale periodo non subentrano modifiche rispetto a quanto riportato dal Cliente sulla domanda di certificazione o regolamentazioni vincolanti per gli Organismi di certificazione indipendente.

L'offerta economica può essere formulata anche sulla base di tariffe orarie prestabilite.

Il costo complessivo, in linea di massima, è così articolato:

1° anno

include costi gestionali, valutazione preliminare, esame documentale, preparazione, esecuzione e rendicontazione della verifica di valutazione, emissione certificato, mantenimento primo anno ed iscrizione al registro.

2° e 3° anno

include costi gestionali, preparazione, esecuzione e rendicontazione verifiche di sorveglianza annuale, mantenimento annuale ed iscrizione al registro

In corrispondenza di ciascun anno sono indicati il numero dei gg*uomo impiegati per l'effettuazione delle verifiche ispettive di cui sopra e la previsione indicativa dei gg*uomo per la verifica di rinnovo.

Il costo della giornata*uomo è indicato in contratto, come pure l'impegno in termini di gg*uomo necessario per ogni singola verifica.

ICMQ si riserva, in casi particolari e in ragione della complessità del Centro (MARC) del Cliente, di variare i gg*uomo previsti dandone preventiva comunicazione al Cliente.

Le variazioni dei dati di riferimento rispetto a quanto dichiarato dal Cliente in sede di domanda di certificazione, riscontrate da ICMQ anche in sede di verifica ispettiva, possono originare variazione degli impegni di gg*uomo.

Ogni contratto di certificazione stabilisce tempi, modi e condizioni di pagamento. Gli importi stabiliti nel contratto accettati dal Cliente devono essere versati a ICMQ secondo le modalità in esso dettagliate.

I compensi per l'attività svolta da ICMQ saranno dovuti dal Cliente anche in caso di mancata emissione del certificato per l'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

Rimborso delle spese

Fatte salve specifiche situazioni, nel compenso riportato in contratto non sono incluse le spese sostenute dagli ispettori nell'ambito delle visite ispettive. Tali spese devono essere comunque rimborsate a ICMQ dal Cliente; esse sono fatturate al Cliente in base al costo.

A richiesta del Cliente, ICMQ rende disponibile ogni giustificazione delle spese sostenute fatta eccezione dei casi in cui esse siano state concordate in misura forfettaria.

Tariffario in vigore

Si intende l'obbligo per il Cliente di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi definiti in conformità a quanto indicato dal contratto sottoscritto con ICMQ.

Art. 19 PROVVEDIMENTI IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO - PENALI

Interessi di mora

In caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti in contratto verranno addebitati gli interessi di mora ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 231/2002 e successive modifiche in attuazione della direttiva comunitaria 2000/35/CE.

Il mancato pagamento può comportare la sospensione della certificazione e/o la sua revoca e conseguente rescissione del contratto per inadempienza.

Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi REG EU 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il Committente autorizza sin d'ora ICMQ spa al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo

connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è ICMQ Spa. L'informativa completa è disponibile nella home page del sito www.icmq.org.

Art. 21 DIRITTO DI AUTORE (COPYRIGHT)

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti forniti al Cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO

Reclami

Il Cliente che ritiene pregiudizievole ai propri interessi un qualsiasi evento connesso all'iter di certificazione, può presentare reclamo scritto alla direzione di ICMQ motivandone le ragioni. Anche i clienti dei clienti certificati possono segnalare alla direzione di ICMQ fatti pregiudizievoli a carico degli stessi clienti certificati.

La direzione di ICMQ conferma il ricevimento del reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Il reclamo è esaminato dalla direzione di ICMQ che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate agli interessati. I tempi per l'accertamento delle cause che hanno determinato il reclamo e quindi la risposta al reclamante dipenderanno dalla tipologia e complessità dello stesso. Le conclusioni sono comunicate al reclamante al termine del processo di istruttoria. Le spese relative al reclamo sono a carico del reclamante, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

Ricorsi

Il Cliente che ritiene ingiusto un provvedimento di ICMQ può presentare, entro 10 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso finalizzato alla sua revoca. Il ricorso è esaminato dalla direzione di ICMQ che lo inoltra al Presidente unitamente alla documentazione e alle registrazioni disponibili.

Il Presidente seleziona due esperti che lo coadiuveranno nella decisione in merito al ricorso costituendo un comitato ad hoc. Il comitato può disporre ulteriori accertamenti che la direzione di ICMQ provvederà ad eseguire.

La direzione ICMQ non prende parte alla decisione in merito al ricorso esaminato.

Le decisioni del comitato in merito al ricorso sono

comunicare agli interessati mediante comunicazione con avviso di ricevimento entro una settimana dalla data della riunione.

Qualora tali decisioni non siano accolte dagli interessati, questi possono attivare la procedura dell'arbitrato qui di seguito descritta.

Arbitrato

Fatto salvo che le controversie relative al pagamento dei compensi e delle spese dovuti a ICMQ per i servizi prestati in esecuzione o comunque in relazione al presente Regolamento saranno di competenza esclusiva del Foro di Milano, qualsiasi altra controversia che dovesse insorgere fra le parti in relazione alla interpretazione ed esecuzione del presente Regolamento sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia; il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitro avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 giorni dalla memoria o dalla udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il Lodo dovrà essere emesso entro 180 gg. dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 giorni dalla data in cui il lodo sarà comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale di 100,00 euro per ogni giorno di ritardo.