

Regolamento generale ICIM per l'erogazione dei servizi

3	07/07/2015	Aggiornamento di norme e regolamenti. Aggiornamenti su indicazione di ACCREDIA	ISG	DIR	AD
2	23/01/2015	Aggiornamento penali e limitazioni risarcimento danni (par.4.1). Aggiunta par. 6.3	ISG	DIR	AD
1	26/08/2014	Aggiornamento	ISG	DIR	AD
0	20/12/2011	Emissione	ISG	DIR	AD
Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
IDENTIFICAZIONE: 0001CR_03_IT					

SOMMARIO

1.0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.0	RIFERIMENTI	3
2.1	Documenti di ingresso	3
3.0	DEFINIZIONI	3
4.0	CONDIZIONI GENERALI	6
4.1	Generalità	6
5.0	RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE	8
5.1	Generalità	8
5.2	Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art.13 D.Lgs. N.196/2003)	8
6.0	DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE	10
6.1	Generale	10
6.2	Marchio ICIM	10
6.3	Rinnovo della Certificazione	11
7.0	CONDIZIONI ECONOMICHE	12
7.1	Tariffe	12
7.2	Condizioni di pagamento	12
8.0	MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE	13
8.1	Modifiche apportate allo schema di certificazione	13
8.2	Modifiche dell'Organizzazione	13
9.0	SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE	14
10.0	SOSPENSIONE, RINUNCIA, REVOCA	14
10.1	Sospensione	14
10.2	Rinuncia	15
10.3	Revoca	16
11.0	RICORSI E RECLAMI	17
11.1	Ricorsi	17
11.2	Reclami	17
12.0	CONTROVERSIE	18
13.0	CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	18

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è definire le Condizioni Generali che regolano il servizio erogato da ICIM S.p.A. (ICIM) - Organismo di Certificazione (OdC) e che vengono accettate da parte dell'Organizzazione o dalla Figura Professionale attraverso l'accettazione della relativa offerta. Nel proseguo del documento, ove non diversamente segnalato, il termine Organizzazione è valido anche per le Figure Professionali.

Le condizioni di erogazione proprie dei diversi Servizi sono descritte nei Regolamenti specifici, che integrano il presente documento e costituiscono documento contrattuale.

2.0 RIFERIMENTI

2.1 Documenti di ingresso

Norme e documenti validi alla data di emissione del presente documento

UNI CEI EN ISO/IEC 17000	Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali
UNI EN ISO 9000	Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI CEI EN ISO/IEC 17020	Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17021	Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione
UNI CEI EN ISO/IEC 17024	Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
UNI CEI EN ISO/IEC 17025	Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura
UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

3.0 DEFINIZIONI

■ Organizzazione

Soggetto che si rivolge a ICIM per la certificazione di prodotti, servizi, sistemi di gestione, figure professionali, a fronte di requisiti volontari o cogenti.

Nell'ambito della certificazione cogente tale termine è spesso sostituito da Fabbricante usato anche per indicare un soggetto che immette il prodotto finito sul mercato apponendo il proprio nome, marchio o altro segno distintivo sul prodotto o sul suo imballo, essendo lui stesso il fabbricante del prodotto oppure esercitando solo un'attività commerciale. Sempre nell'ambito della certificazione cogente, Organizzazione o Fabbricante può essere sostituito da Mandatario che indica un soggetto stabilito all'interno della Comunità che abbia ricevuto mandato scritto dal Fabbricante per eseguire a suo nome, in tutto o in parte, gli obblighi e le formalità connesse alle Direttive o Regolamenti EU.

■ Organismo di Certificazione (OdC)

Organismo che effettua la Certificazione di Conformità e che stila attestazioni, rapporti e verbali.

■ Organismo Notificato (ON)

Organismo di valutazione della conformità, notificato da uno Stato membro alla Commissione e agli altri Stati membri, autorizzato a svolgere compiti di valutazione della conformità di terzi ai sensi della normativa comunitaria di armonizzazione. La notifica è concessa a fronte di specifiche Direttive, Regolamenti europei o norme armonizzate. Nel presente Regolamento e nei Regolamenti specifici quanto indicato per gli OdC è valido anche per gli ON salvo specifica indicazione.

■ Organismo Nazionale di Accreditamento (OA)

L'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 11).

■ Certificazione

Attestazione di parte terza della conformità di prodotti/processi/sistemi o persone (ISO/IEC 17000:2004). Nel presente Regolamento, ove non puntualmente specificato, si dà a questo termine il significato più ampio possibile (cioè può essere un certificato, un attestato, un verbale, un rapporto, ecc.).

■ Schema di certificazione

Insieme di regole, procedure e attività svolte da ICIM per l'attestazione della conformità di sistemi/servizi/prodotti/figure professionali/processi.

Gli schemi di certificazione sviluppati da ICIM, sono individuati dalla sigla SCyxxxx, dove y definisce l'Area di Business (AB) interessata (S – Sistemi, PE – Prodotto e Energia, I – Ispezioni (Supply Chain), P – Personale (Figure Professionali)) e xxxx definisce lo schema specifico. Gli schemi di certificazione hanno come riferimento uno o più specifici documenti normativi. Tali documenti normativi, nel caso non si configurino in una specifica norma di riferimento a carattere nazionale, europeo o internazionale oppure a uno specifico disciplinare tecnico regolamentato da leggi nazionali, direttive o regolamenti europei, sono sviluppati da Gruppi di Lavoro, costituiti da tecnici dell'Elenco degli Esperti Tecnici di ICIM e/o da tecnici esperti esterni, nei quali possono essere rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

■ Accreditamento

Attestazione da parte di un OA che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 10).

■ Qualifiche

Livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicati.

■ Documento normativo

Documento tecnico contenente specifiche tecniche di applicazione volontaria, elaborato da enti e organizzazioni basate sui risultati dell'esperienza e dello sviluppo tecnologico. Le norme tecniche sono anche documenti normativi.

Il documento normativo, qualora sviluppato e utilizzato da ICIM per una o più certificazioni verrà reso disponibile al pubblico da ICIM stessa.

I documenti normativi contengono al proprio interno disposizioni che possono assumere forma di:

- dichiarazione che fornisce un'informazione,
- istruzione che stabilisce un'azione da compiere,
- raccomandazione che formula un'avvertenza o una guida,

- requisito/prescrizione che definisce le esigenze da soddisfare.

■ **Norma tecnica**

Le norme tecniche o standard sono documenti tecnici con le seguenti caratteristiche:

- contengono specifiche tecniche di applicazione volontaria ovvero non cogente/vincolante;
- sono elaborate attraverso il consenso delle parti interessate: produttori, pubblica amministrazione, utenti e consumatori, centri di ricerca e laboratori, collegi e ordini professionali;
- sono basate sui risultati dell'esperienza e dello sviluppo tecnologico secondo il principio dello stato dell'arte;
- sono approvate da un organismo regionale, nazionale, sovranazionale o internazionale di normazione riconosciuto;
- sono disponibili al pubblico.

In mancanza di una norma tecnica può essere utilizzato un documento normativo appropriato come riferimento certificativo.

■ **Progetto di Norma tecnica**

Documento tecnico contenente specifiche tecniche di applicazione volontaria, elaborato attraverso il consenso delle parti interessate (Produttori, Pubblica amministrazione, Utenti e consumatori, Centri di ricerca e laboratori, Collegi e ordini professionali, Organismi di Certificazione) basata sui risultati dell'esperienza e dello sviluppo tecnologico.

Il progetto di norma è in fase di approvazione da un organismo nazionale, regionale o internazionale di normazione.

I progetti di norma, sono disponibili al pubblico su specifica richiesta.

■ **Leggi**

Il termine legge ha vari significati, tra cui quello di fonte di norma giuridica e di atto normativo.

Per norma giuridica si intende un precetto legislativo, avente la capacità di determinare, in maniera tendenzialmente stabile, l'ordinamento giuridico generale (ossia il diritto oggettivo). Una norma giuridica è una proposizione volta a stabilire un comportamento condiviso secondo i valori presenti all'interno di un gruppo sociale e pertanto definito normale. Essa è finalizzata a regolare il comportamento dei singoli appartenenti al gruppo, per assicurare la sua sopravvivenza e perseguire i fini che lo stesso ritiene preminenti.

■ **Direttiva e Regolamento EU**

Una Direttiva è uno degli atti di diritto dell'Unione europea che il Parlamento europeo, congiuntamente con il Consiglio dell'Unione europea, può adottare per l'assolvimento dei compiti previsti dai trattati, perseguendo un obiettivo di armonizzazione delle normative degli Stati membri. Una direttiva per essere obbligatoria deve essere recepita con apposita legge da parte del singolo Stato membro.

Un Regolamento dell'Unione Europea è un atto di diritto dell'Unione europea così descritto: «Il regolamento ha portata generale. Esso è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri» (art. 288 comma 2 TFUE). Si tratta di un atto giuridico vincolante, diretto non solo agli stati membri, ma anche ai singoli.

■ **Documento contrattuale**

Accordi tra ICIM e l'Organizzazione per produrre effetti giuridici, quindi un atto giuridico. Sono documenti contrattuali i Regolamenti, gli Schemi di certificazione, la Domanda di Certificazione, l'offerta, ecc.

■ Sistema

Un sistema è un insieme di regole e procedure, definito in una norma riconosciuta a livello internazionale, che una Organizzazione può applicare allo scopo di raggiungere obiettivi definiti. ICIM certifica la conformità dell'Organizzazione ai requisiti della norma riconosciuta a livello internazionale.

■ Prodotto

Risultato dell'attività dell'Organizzazione, che deve essere conforme a specifiche prefissate, norme nazionali o internazionali e a requisiti elaborati da un Cliente o da interni all'Organizzazione o ad altri documenti identificati. ICIM certifica la conformità dei prodotti dell'Organizzazione ai requisiti normativi.

Nel presente Regolamento, al termine "Prodotto" è attribuito il significato di prodotto o di famiglia omogenea di prodotti appartenenti allo Schema di Certificazione costituente oggetto della Domanda di Certificazione e del Contratto nei modelli e varianti ivi definiti. Il Prodotto può essere tangibile o intangibile (servizio, processo, ecc.).

■ Servizio

Risultato delle attività di un soggetto, che può essere un'Organizzazione o una singola persona, che a proprio nome e sotto la propria responsabilità eroga attività proprie svolte a soddisfare le esigenze del cliente. ICIM certifica la conformità dei servizi dell'Organizzazione ai requisiti normativi.

Nel presente Regolamento, al termine "Servizio" è attribuito il significato di servizio appartenente allo Schema di Certificazione costituente oggetto della Domanda di Certificazione nei modi e nelle varianti ivi definite.

■ Ispezione

Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio secondo requisiti generali normativi (indicati da norme, documenti normativi, leggi) o definiti fra le parti interessate. ICIM effettua ispezioni per verificare la conformità dei prodotti, dei processi, dei servizi dell'Organizzazione ai requisiti normativi o delle parti interessate.

■ Figura professionale

Persona che esercita un'attività lavorativa in modo organizzato, sistematico e continuativo a scopo di profitto secondo requisiti definiti da norme, documenti normativi, leggi. ICIM certifica la conformità della Figura Professionale ai requisiti normativi.

4.0 CONDIZIONI GENERALI

I servizi di certificazione di ICIM sono disponibili per qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta in osservanza al presente Regolamento ed ai Regolamenti specifici.

Sull'applicazione del presente Regolamento e dei Regolamenti specifici sorveglia il Comitato per la salvaguardia dell'Imparzialità (CI), nel quale sono rappresentate le componenti interessate alla certificazione.

L'Organizzazione ha la responsabilità della conformità ai requisiti per la certificazione ed è l'unica responsabile del rispetto di tutte le disposizioni di leggi vigenti comunitarie, nazionali o locali, delle norme tecniche e dell'adempimento dei doveri da esse derivanti.

4.1 Generalità

L'Organizzazione richiedente un intervento da parte di ICIM deve:

- accettare l'offerta commerciale in tutte le sue parti;
- accettare le condizioni fissate dal presente Regolamento e dai Regolamenti specifici;
- pagare gli importi tariffari indicati nell'offerta per l'erogazione dei servizi ICIM secondo le modalità stabilite nella stessa.

L'accettazione dell'offerta vincola le Parti fino alla data di scadenza del certificato (vedi cap. 7, 8, 9 e 10).

Tale Organizzazione deve garantire a ICIM il libero accesso alle aree, alle informazioni e alla documentazione necessarie per svolgere il programma della visita, per l'identificazione e/o il prelievo di campioni di prodotto (ove previsto).

Tale diritto di accesso è esteso, quando richiesto, al personale di altre entità (pubbliche o private) in accompagnamento a ICIM per l'accreditamento e/o per accordi di mutuo riconoscimento, pena la mancata concessione della certificazione o sua sospensione in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

L'Organizzazione deve assicurare che siano prese tutte le misure necessarie alla sicurezza delle condizioni di lavoro, dei luoghi e delle installazioni durante l'esecuzione delle verifiche/Ispezioni. Deve informare, ove sia necessario, ICIM circa ogni conosciuto pericolo o rischio, attuale e/o potenziale, che possa essere associato alla visita e ai campioni di prova.

ICIM ha la responsabilità di valutare l'evidenza oggettiva necessaria su cui basare le proprie deliberazioni. Inoltre ICIM:

- a. s'impegna a svolgere una valutazione di conformità del sistema/processo/prodotto/figura professionale rispetto alla norma/documento normativo di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo documento attestante la conformità. ICIM quindi non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica, né in merito all'emissione del documento attestante la conformità;
- b. s'impegna ad eseguire i servizi certificativi e ispettivi con la competenza e la capacità dovute essendo responsabile nei confronti dell'Organizzazione esclusivamente in caso di provata negligenza. In considerazione della funzione e della natura delle attività di ispezione, assessment e certificazione, la responsabilità di ICIM dovuta a inadempimento delle norme contrattuali, relativamente ad ogni reclamo dell'Organizzazione per perdite, danni o spese di qualunque natura o comunque sorgenti, ad eccezione dei casi di dolo o colpa grave ovvero qualora la condotta costituisca violazione di obblighi derivanti da norme di ordine pubblico, non potrà in nessun caso superare una somma complessiva a titolo di risarcimento dei danni eventualmente subiti dall'Organizzazione e derivanti in via immediata e diretta dal comportamento di ICIM medesima, nei limiti del 10% del valore del danno complessivo sofferto dall'Organizzazione e comunque nella misura massima pari a 2 (due) volte l'ammontare dei corrispettivi o commissioni pagabili per lo specifico servizio richiesto. ICIM, tuttavia, non assumerà alcuna responsabilità per danni o perdite indiretti, speciali e/o consequenziali dell'Organizzazione, incluso il lucro cessante;
- c. non assumerà alcuna responsabilità nei confronti dell'Organizzazione, relativamente a reclami per perdite, danni o spese qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di sei mesi a far data dalla prestazione dello specifico servizio reso da ICIM che dà origine al reclamo. Parimenti ICIM non assumerà alcuna responsabilità per mancata prestazione del servizio richiesto se non fatta valere in un identico termine;
- d. qualora non sia in condizioni di prestare, in tutto od in parte, i servizi a causa di un impedimento nell'accesso o nella disponibilità dei beni ovvero debba subire dei ritardi o dei rinvii non previsti, essa avrà diritto ad un corrispettivo aggiuntivo, per detti ritardi e/o rinvii, e a un rimborso dei costi non recuperabili in cui sia dovuta incorrere.

Le attività di verifica della conformità operate da ICIM, in base a norme o documenti normativi di riferimento, attestano la conformità ai requisiti indicati dalle norme applicate. In ambito cogente (Direttive e Regolamenti UE), le attività di verifica attestano il rispetto della legislazione applicabile limitatamente agli oggetti e all'ambito di applicazione definito sul certificato emesso da ICIM all'Organizzazione.

Le attività di ICIM sono in ogni caso svolte per campionamento, e non sono sostitutive delle verifiche a carico degli enti di controllo e degli organismi incaricati della sorveglianza del mercato, quindi non costituiscono evidenza del pieno rispetto delle leggi applicabili (ad es. nel campo ambientale, sulla sicurezza e salute del lavoro, ecc.) da parte dell'Organizzazione.

5.0 RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

5.1 Generalità

Le informazioni, relative alle Organizzazioni cui sono erogati i servizi, di cui ICIM verrà a conoscenza nell'espletamento del suo mandato, sono considerate riservate e quindi l'accesso ad esse è regolamentato da apposita procedura.

Il personale e i collaboratori di ICIM che, nello svolgimento delle proprie funzioni, vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti e di ogni altra informazione attinente all'Organizzazione, con il quale ICIM mantenga un rapporto contrattuale, sono tenuti al segreto professionale.

Fanno eccezione i dati, soggetti a comunicazione e diffusione, definiti nei Regolamenti specifici e nei Regolamenti di Schema (registri aziende certificate, informazioni agli Enti di Accreditamento, alle Autorità competenti e agli altri Organismi notificati per le Direttive Europee applicabili), nonché tutte le informazioni richieste da amministrazioni pubbliche per obbligo di legge.

5.2 Informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art.13 D.Lgs. N.196/2003)

Ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali, direttamente forniti dall'Organizzazione e/o da ICIM acquisiti nel corso del rapporto contrattuale e precontrattuale, sono e saranno trattati da ICIM per il perseguimento delle finalità relative al rapporto contrattuale in corso.

In particolare, il trattamento è diretto:

- a. alla formulazione di offerte e alle altre attività finalizzate alla costituzione del rapporto contrattuale;
- b. all'espletamento delle attività di adempimento di obblighi contabili, fiscali e amministrativi, di gestione ed esecuzione di contratti di fornitura dei servizi ICIM, di pagamenti e dell'eventuale contenzioso, di adempimento degli obblighi di legge e nei confronti degli Enti di Accreditamento e della Pubblica Amministrazione competenti, all'inserimento nelle pubblicazioni periodiche ICIM, all'effettuazione di statistiche e analisi di mercato;
- c. allo svolgimento di attività d'informazione e promozione dei servizi ICIM.

Qualora istruita dall'Organizzazione, ICIM si considera irrevocabilmente autorizzata a trasmettere i verbali, i rapporti di prova, il certificato od ogni altra informazione ad una terza parte secondo l'attuale vigente legislazione sulla privacy.

In relazione alle suddette finalità, il trattamento dei dati può avvenire mediante strumenti elettronici, informatici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Esso potrà consistere in operazioni di registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, selezione, raffronto, estrazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati stessi, che saranno trattati per tutta la durata del rapporto e anche in seguito per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

Il conferimento dei dati personali è indispensabile per il corretto svolgimento dei rapporti contrattuali, come descritti nelle finalità indicate alle lettere a) e b): l'eventuale rifiuto di fornirli determinerà l'impossibilità per ICIM di dar corso ai medesimi rapporti. Per le finalità di cui alle lettere a) e b), non è necessaria un'espressa manifestazione di consenso da parte dell'Organizzazione, essendo tale consenso presunto dalla legge ovvero comunque non obbligatorio.

Per le finalità di cui alla lettera c) è necessaria una manifestazione di consenso da parte dell'Organizzazione del tutto facoltativa.

I dati potranno e saranno comunicati da ICIM, per quanto di loro competenza, alle seguenti categorie di soggetti: personale ispettivo e di vendita, corrieri, istituti bancari e intermediari finanziari non bancari, amministrazione postale, agenti, studi professionali e società di consulenza che si occupano dell'espletamento dei servizi di assistenza in materia contabile, fiscale, gestione contenzioso e recupero crediti, consulenti e imprese incaricati della manutenzione del sistema informativo aziendale, società di revisione, Pubbliche Amministrazioni, Enti o Organizzazioni alle quali ICIM è tenuta a comunicare i dati per obblighi di legge o contrattuali (es: Ministeri, ACCREDIA, CISQ, IECEE, KEYMARK, ISCC, ecc.). Tali soggetti, utilizzeranno tali dati in qualità di titolari, ad eccezione dei soggetti nominati responsabili.

I dati verranno a conoscenza dei soggetti nominati responsabili e di quelli nominati incaricati che hanno necessità di trattarli per l'espletamento degli incarichi e delle funzioni a loro affidati.

I dati potranno essere soggetti a diffusione tramite inserimento nelle pubblicazioni periodiche ICIM (registri, elenchi, newsletter, etc.) o sul sito internet di ICIM.

L'assenza nei termini di 30 giorni di una comunicazione contraria alla presente informativa sarà da ICIM considerata dichiarazione di consenso:

- ai sensi dell'art.23 del D.Lgs. 196 al trattamento dei dati in essa specificati.
- ai sensi dell'art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del suddetto decreto, qui di seguito allegato.

Titolare del trattamento e conservazione dei dati è:

ICIM S.p.A., con sede a Sesto San Giovanni (MI), P.zza Don E. Mapelli, 75

L'Organizzazione può, in ogni momento avere accesso ai dati, chiedendo informazione al Responsabile del trattamento dati a ciò designato. Ciò al fine di richiederne, ad esempio, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione, sempre fatto salvo il diritto di opporsi, per motivi legittimi, ai suddetti trattamenti e utilizzi.

Di seguito è riportato l'articolo 7 del D.Lgs. N° 196/2003.

Art. 7 Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - dell'origine dei dati personali;
 - delle finalità e modalità del trattamento;
 - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

6.0 DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

6.1 Generale

ICIM presta i propri servizi all'Organizzazione che ha richiesto la prestazione del servizio certificativo o ispettivo.

Inoltre, gli effetti delle attività o il certificato si intenderanno risolti, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 C.C, nei casi tassativamente previsti dal Regolamento, nonché in caso di messa in liquidazione, fallimento o altra procedura concorsuale, in cui si trovi l'Organizzazione, ovvero di cessazione di attività da parte di ICIM.

L'Organizzazione ha il diritto di dare pubblicità alla Certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo di applicazione e ai limiti della certificazione ottenuta.

Nelle informazioni, destinate al cliente, l'Organizzazione deve astenersi dal dare informazioni che possono fargli erroneamente ritenere che siano coperte dalla Certificazione prestazioni non previste dallo Schema di Certificazione applicabile. L'Organizzazione ha comunque il dovere di sorvegliare e bloccare, ove possibile, l'utilizzo di informazioni scorrette anche da parte di organizzazioni collegate (fornitori, rivenditori, clienti, ecc.); in caso contrario, ICIM riterrà l'Organizzazione responsabile di tali abusi. Inoltre ICIM ha la possibilità di richiedere informazioni e chiarimenti alla Organizzazione qualora dovesse apprendere da organi di informazioni, notizie circa il mancato adempimento di disposizioni legislative.

6.2 Marchio ICIM

Nel caso di Certificato di Conformità con Autorizzazione all'Uso del Marchio di Conformità ICIM, l'Organizzazione può utilizzare il Marchio di Conformità ICIM su documentazione tecnica, commerciale e pubblicitaria purché vengano soddisfatti i requisiti richiesti da ICIM. Informazioni specifiche in merito all'uso del Marchio di Conformità sono descritte del Manuale d'Uso del Marchio di Certificazione ICIM SpA 0260CR e dagli Schemi di Certificazione SCyxxxx.

Impegni dell'Organizzazione

L'Organizzazione, in possesso della certificazione, si deve impegnare a:

- mantenere conformi alle norme, al presente Regolamento, ai Regolamenti specifici, agli Schemi di Certificazione e ai documenti normativi applicati tutte le condizioni che hanno permesso la concessione della certificazione;
- assistere il personale ICIM o i suoi rappresentanti autorizzati durante le verifiche/ispezioni in tutte le circostanze previste, e garantire loro, in qualsiasi momento, l'accesso ai propri locali durante l'orario di lavoro, per quanto pertinente;
- attuare eventuali interventi correttivi a seguito degli scostamenti rilevati;
- assicurare che siano prese tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza dei luoghi e delle installazioni durante l'esecuzione delle visite e inviare ad ICIM il documento di valutazione dei rischi di interferenza evidenziando i possibili rischi e i DPI richiesti per lo svolgimento delle attività;
- conservare la registrazione di ogni reclamo e le azioni intraprese, per porvi rimedio, consentendone la consultazione al personale ICIM durante le verifiche/ispezioni;
- non utilizzare la Certificazione per altra Unità Produttiva, diversa da quella menzionata nel Certificato;
- non utilizzare la Certificazione concessa qualora sospesa, revocata o scaduta;
- segnalare tempestivamente eventuali contenziosi con la pubblica amministrazione e/o situazioni (incidenti, emergenze, altro) che possano condizionare il mantenimento della certificazione.

La Certificazione non assolve l'Organizzazione dagli obblighi e dalle responsabilità contrattuali verso i propri Clienti.

6.3 Rinnovo della Certificazione

Il Certificato ha di norma validità di 3 (tre) anni dalla data di emissione, se non indicato diversamente nello schema di certificazione specifico.

Il rapporto contrattuale tra ICIM e l'Organizzazione è automaticamente rinnovato alla scadenza del certificato, salvo diversa indicazione espressamente prevista nello schema di certificazione specifico. Comunque è ammesso che l'Organizzazione possa dare disdetta della certificazione a ICIM a mezzo PEC o raccomandata A.R. nell'anno di scadenza e non oltre sei mesi prima della scadenza.

In caso di mancata disdetta entro il termine di sei mesi prima della scadenza del certificato, ICIM procederà a pianificare ed effettuare gli interventi di rinnovo previsti così da concluderli positivamente e in tempo utile per permettere la riemissione del certificato.

A titolo non esaustivo ciò comporta la pianificazione dell'audit, delle prove, delle ispezioni o degli esami (per le Figure Professionali) di rinnovo nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza del certificato e comunque l'esecuzione degli interventi previsti almeno due mesi prima della data di scadenza o nei tempi utili per il completamento degli stessi (es. prove di durata, ecc.).

In caso di rapporto contrattuale automaticamente rinnovato, qualora l'Organizzazione non provveda agli adempimenti necessari per il rinnovo del certificato, ICIM invierà diffida a mezzo PEC o di raccomandata A.R., concedendo 10 giorni per completare gli adempimenti previsti. Se anche dopo questo periodo di tempo si avesse una ulteriore mancanza di collaborazione da parte dell'Organizzazione, il rinnovo della certificazione si intenderà rinunciato, con scioglimento del vincolo contrattuale ed addebito all'Organizzazione stessa di una penale pari al 70% dell'ammontare dei corrispettivi o commissioni pagabili per il rilascio ed il mantenimento del certificato rinnovato. In ogni caso l'Organizzazione dovrà pagare ad ICIM il prezzo degli audit, delle prove, delle ispezioni o degli esami eseguiti in fase di rinnovo, secondo i prezzi concordati nel vigente contratto.

7.0 CONDIZIONI ECONOMICHE

7.1 Tariffe

Gli importi per le prestazioni erogata da ICIM sono definiti con tariffe specifiche per ogni Schema di Certificazione e servizio erogato.

Gli importi rimangono invariati sino alla conclusione dell'intervento, salvo particolari condizioni. Ove nel corso dell'intervento emergesse la necessità di effettuare ulteriori valutazioni (es. ripetizioni di prove parziali, verifiche presso siti non identificati in sede di valutazione della domanda), l'Organizzazione riceverà una nuova offerta e le attività aggiuntive avranno luogo solo in caso di accettazione dell'integrazione.

In caso di variazione tariffaria, l'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate al cap. 10 del presente Regolamento.

Nel periodo di preavviso previsto al cap. 10 del presente Regolamento, all'Organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia vengono praticate le tariffe, indicate nell'offerta, antecedenti le variazioni.

Ogni richiesta di riemissione del Certificato comporta il pagamento di uno specifico importo, indicato nell'offerta.

In caso di rinnovo, tutte le condizioni contrattuali rimangono inalterate, ad eccezione del prezzo della certificazione che verrà aggiornato secondo il tariffario vigente.

7.2 Condizioni di pagamento

Gli importi dovuti a ICIM, per le attività proposte, sono stabiliti nell'offerta e devono essere versati puntualmente secondo le modalità stabilite nella stessa.

La fattura sarà emessa come indicato nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

I compensi per l'attività svolta da ICIM saranno dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione dei documenti di conformità per assenza dei requisiti, o in caso di rinuncia, sospensione, revoca.

In caso di mancato o ritardato pagamento entro i termini concordati, ICIM avrà diritto di applicare, ai sensi del D. Lgs. 192/2012 gli interessi convenzionali annui calcolati sui corrispettivi dovuti per la prestazione e non ancora saldati, nella misura del Prime Rate A.B.I. in vigore al momento maggiorato del 4% (es. Prime Rate = 10% annuo; 4% del Prime Rate = 4%; interesse convenzionale applicato 10%+4%= 14% annuo).

L'Organizzazione non potrà ritenere o definire il pagamento di qualsivoglia somma dovuta a ICIM in conto reclami, dispute o compensazioni che intenda far valere nei confronti della medesima.

L'Organizzazione si obbliga, inoltre, a pagare a ICIM tutti gli eventuali costi necessari al recupero del credito di questa, incluse le spese legali a qualsivoglia titolo.

Nel caso di inadempienze e/o ritardi nei pagamenti da parte dell'Organizzazione, avvenuti nel corso del rapporto contrattuale in essere, ICIM è autorizzata a emettere fatture, con modalità di pagamento a rimessa diretta, prima di eseguire l'attività successiva. Resta inteso che le fatture pendenti a quella data dovranno essere saldate integralmente entro l'inizio della successiva attività.

Nel caso sopravvenga sospensione dei pagamenti, accordo con i creditori, fallimento, stato di insolvenza, procedura concorsuale, liquidazione o cessazione dell'attività del Organizzazione, ICIM avrà titolo per sospendere, insindacabilmente, tutti i servizi immediatamente e senza alcuna responsabilità, con diritto al pagamento del corrispettivo per l'attività svolta.

Il rinvio di visite già programmate comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, un importo pari al 50% del corrispettivo previsto per l'attività programmata, salvo che la richiesta di rinvio non pervenga per iscritto a ICIM con almeno 10 gg lavorativi di anticipo sulla data notificata della visita.

La revoca o rinuncia della certificazione ICIM, per uno qualsiasi dei motivi contemplati nel Regolamento, comporta per l'Organizzazione l'integrale pagamento delle tariffe base per l'eventuale nuova Domanda di Certificazione e per la valutazione della stessa.

8.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 Modifiche apportate allo schema di certificazione

Qualora fossero modificate le condizioni relative al rilascio della certificazione quali:

- i Regolamenti e le Direttive UE, le Leggi, le Norme di riferimento applicabili (modifiche obbligatorie);
- i Regolamenti, Regole particolari, Specifiche ICIM applicabili (modifiche ICIM);
- le Tariffe (modifiche ICIM).

ICIM è tenuta a darne comunicazione all'Organizzazione, utilizzando il mezzo più idoneo a evidenziare la corretta trasmissione.

L'Organizzazione, in caso di variazioni, ha 30 (trenta) gg di tempo per comunicare la non accettazione a ICIM, diversamente si intendono accettate.

L'Organizzazione in caso di accettazione delle variazioni si deve adeguare entro il termine comunicato da ICIM contestualmente all'invio delle variazioni o indicato nelle apposite comunicazioni delle Autorità competenti.

Nel caso di rinuncia dovuta a variazioni tariffarie, nel periodo di preavviso stabilito dal presente Regolamento, all'Organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia sono praticate le tariffe indicate nell'offerta antecedente le variazioni. In caso di rinuncia dell'Organizzazione alla certificazione cogente collegata ai Regolamenti e alle Direttive UE e alle Leggi per non accettazione delle variazioni tariffarie, ICIM concorderà con l'Organizzazione un congruo periodo di transizione ad altro OdC notificato prima di ritirare il certificato, mantenendo le tariffe indicate nell'offerta antecedente le variazioni.

ICIM si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza di sistema/processo/prodotto/servizio/figura professionale/dichiarazione convalidata dell'Organizzazione alle modifiche obbligatorie e alle modifiche ICIM (ad esclusione delle Tariffe) mediante valutazioni documentali, ripetizione di visite di verifica e/o di prove di tipo su nuovi campioni o la richiesta di nuovi disegni e/o modelli, integrazioni di esami, ecc.

Le spese per le eventuali attività di verifica sono a carico dell'Organizzazione.

8.2 Modifiche dell'Organizzazione

Modifiche organizzative, di ragione sociale o cambi di proprietà dell'Organizzazione consentono il mantenimento della certificazione purché ICIM:

- ne sia tempestivamente informata per iscritto,
- abbia verificato che le modifiche siano conformi allo Schema applicabile.

ICIM provvede a:

- valutare la conformità delle modifiche ai requisiti applicabili;

- comunicare all'Organizzazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal ricevimento della notifica, l'eventuale necessità della ripetizione, completa o parziale, delle attività di verifica, come descritte nei Regolamenti specifici applicabili;
- notificare la eventuale non conformità di tali modifiche in relazione ai requisiti.

In tal caso, le spese per i nuovi accertamenti sono a carico dell'Organizzazione.

L'Organizzazione, in caso di non accettazione delle decisioni di ICIM, può rinunciare alla certificazione.

9.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE

È giudicato scorretto l'uso della certificazione qualora esso possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione (tecnica, commerciale, pubblicitaria).

In particolare, tale uso è considerato scorretto nei casi in cui:

- i prodotti non siano stati fabbricati secondo la documentazione tecnica prevista dalle Direttive o altri riferimenti normativi cogenti applicabili;
- la certificazione o convalida non sia stata ancora concessa oppure sia stata revocata o sospesa;
- la certificazione o convalida sia utilizzata o pubblicizzata fuori dal suo campo di applicabilità;
- l'Organizzazione apporti al suo sistema/processo/prodotto/figura professionale/dichiarazione convalidata modifiche non accettate da ICIM;
- l'Organizzazione non soddisfi i requisiti dei regolamenti ICIM;
- l'Organizzazione ometta di recepire una modifica delle condizioni di rilascio della certificazione emanata da ICIM;
- esistano altre circostanze suscettibili di influire negativamente sul sistema/processo/prodotto/servizio/figura professionale/dichiarazione convalidata del Organizzazione;
- l'Organizzazione ne abbia fatta rinuncia.

ICIM, accertato l'uso scorretto della certificazione, prenderà le misure atte a impedirne la reiterazione con i mezzi ritenuti più opportuni per salvaguardare i propri interessi e tutelare il mercato, addebitando all'Organizzazione eventuali costi.

10.0 SOSPENSIONE, RINUNCIA, REVOCA

10.1 Sospensione

La sospensione della certificazione o della convalida può essere decisa da ICIM, a suo insindacabile giudizio, a seguito di inosservanze dei requisiti dello Schema di Certificazione, Regolamenti e Specifiche ICIM, messe in luce dall'attività di verifica/ispezioni o delle quali ICIM venga comunque a conoscenza.

A titolo indicativo e non esaustivo si indicano i seguenti casi:

- gravi non conformità riscontrate, nel sistema/processo/prodotto/servizio o nel caso di Figura Professionale, nell'attività effettuata, e non risolte nei tempi concordati con ICIM;
- impossibilità di condurre verifiche/ispezioni con la frequenza richiesta;
- ristrutturazione interna dell'Organizzazione e dei siti, relativi al campo di applicazione della certificazione, senza che ciò sia stato comunicato a ICIM;
- modifiche rilevanti, apportate al sistema/processo/prodotto/servizio certificato/dichiarazione convalidata, che non siano state accettate da ICIM;

- rifiuto alla partecipazione alle verifiche/ispezioni di personale dell'Ente di Accreditamento, pubbliche amministrazioni e enti di controllo in accompagnamento a ICIM;
- evidenza che il sistema/processo/prodotto/servizio o nel caso di Figura Professionale, l'attività effettuata, non assicuri il rispetto delle leggi e dei regolamenti cogenti applicabili alle attività e al sito interessato alla certificazione;
- riscontri di gravi e giustificati reclami pervenuti a ICIM;
- mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a ICIM a qualunque titolo, dopo la ricezione del secondo sollecito di pagamento;
- ogni avvenimento indicante che le condizioni iniziali di emissione del certificato non siano più soddisfatte, come da Regolamenti specifici applicabili;
- interruzione parziale dell'attività da parte della figura professionale certificata;
- contenziosi con la pubblica amministrazione e/o situazioni (incidenti, emergenze, altro) che possano condizionare il mantenimento della certificazione.

L'Organizzazione può inoltre richiedere a ICIM, motivando la richiesta, la sospensione della certificazione per un periodo in generale non superiore:

- a 6 mesi per le attività di Sistemi di Gestione;
- a 12 mesi per le attività di Prodotto;
- a 3 mesi per le attività di "Figure Professionali";

e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

La sospensione viene comunicata da ICIM all'Organizzazione e, ove previsto, agli Enti e Autorità di controllo (indicati nei Regolamenti di schema applicabili) per mezzo PEC o lettera raccomandata A/R, indicando le condizioni alle quali può essere revocata.

A seguito della sospensione, l'Organizzazione s'impegna a:

- non dare pubblicità alla certificazione;
- non utilizzare eventuali copie o riproduzione del certificato ICIM e/o del marchio di conformità ICIM.

ICIM si riserva la facoltà di dare pubblicità alla sospensione, nei casi ritenuti significativi, utilizzando il mezzo più idoneo.

La sospensione è revocata solo quando ICIM abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

Qualora la sospensione non possa essere revocata entro i termini previsti, o in caso di sospensioni generate dal mancato pagamento dei corrispettivi senza che l'Organizzazione provveda a sanare il proprio debito nei termini perentori stabiliti da ICIM nelle Sue comunicazioni, ICIM procederà alla revoca della certificazione.

Le spese sostenute da ICIM per esami documentali e Verifiche/Ispezioni straordinarie, conseguenti la sospensione, sono a carico dell'Organizzazione.

10.2 Rinuncia

L'Organizzazione, nel corso di validità della certificazione, può rinunciare alla certificazione volontaria o cogente in suo possesso solo per le seguenti motivazioni:

- cessazione della produzione del prodotto certificato nell'Unità produttiva oggetto della certificazione;
- variazione della legislazione e delle norme di riferimento;

- non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche contrattuali;
- non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento e dei Regolamenti specifici.

La rinuncia diventa effettiva alla data di ricevimento della comunicazione scritta di non accettazione, a mezzo di PEC o lettera raccomandata A.R.

A seguito della rinuncia, l'Organizzazione s'impegna a:

- restituire l'originale del certificato e/o del badge a ICIM;
- non utilizzare eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione ICIM.

Nel caso di certificazione di prodotto, volontaria o cogente, ICIM risponderà all'Organizzazione con PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno comunicando di aver preso in carica la rinuncia e chiederà di intraprendere le seguenti azioni:

- cessare l'apposizione sul prodotto di ogni riferimento alla certificazione ICIM;
- comunicare, entro 15 giorni dalla data della rinuncia, le giacenze nei propri stabilimenti e magazzini dei prodotti, che riportano il riferimento a ICIM come Organismo di Certificazione, sia in ambito cogente che volontario;
- esaurire detti prodotti entro il termine che sarà concordato con ICIM.

La rinuncia alla certificazione comporta, invece, da parte di ICIM:

- la cancellazione della specifica certificazione dell'Organizzazione dal Registro delle certificazioni;
- l'indicazione, nel Registro dei prodotti certificati, che i prodotti dell'Organizzazione non sono più certificati dalla data di rinuncia;
- ove prevista, la comunicazione agli Enti e Autorità di controllo degli Schemi (indicati nei Regolamenti specifici applicabili).

10.3 Revoca

La revoca della certificazione di un'Organizzazione viene decisa da ICIM a seguito di:

- inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni relative a mantenimento e rinnovo della certificazione, diritti e doveri dei clienti e scorretto uso della certificazione;
- mancato ripristino a seguito di una eventuale sospensione;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICIM per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati;
- persistenza della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida legale inviata da ICIM;
- non accettazione da parte dell'ICIM delle modifiche di cui al cap. 8 del presente Regolamento;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione;
- fallimento o liquidazione (salvo situazioni in cui il curatore fallimentare richieda deroga e si impegni in forma scritta con ICIM in merito al soddisfacimento – parziale o totale – del debito entro termini perentori da parte dell'Organizzazione);
- apposizione indebita della marcatura CE, come definita dalle Direttive e Regolamenti EU;
- interruzione definitiva dell'attività da parte della figura professionale certificata.

La decisione della revoca della certificazione viene comunicata da ICIM per mezzo PEC o lettera raccomandata A/R.

A seguito della revoca, l'Organizzazione s'impegna a:

- restituire l'originale del certificato e/o del badge ICIM;
- non utilizzare eventuali copie o riproduzioni del certificato e/o del badge ICIM;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, ogni riferimento o simbolo della certificazione ICIM.

Nel caso di certificazione di prodotto, volontaria o cogente, l'Organizzazione s'impegna inoltre a:

- cessare l'apposizione sul prodotto di ogni riferimento alla certificazione ICIM e, per prodotti ad alto rischio, su specifica richiesta di ICIM rimuovere il Marchio di Conformità del prodotto da tutti i prodotti in magazzino e/o presente da rivenditori/concessionari;
- comunicare, entro 15 giorni dalla data della rinuncia le giacenze nei propri stabilimenti e magazzini dei prodotti che riportano il riferimento a ICIM come Organismo di Certificazione notificato;
- esaurire detti prodotti entro il termine che sarà indicato da ICIM.

Nel caso di presenza sul mercato di prodotti per i quali è stata revocata la certificazione CE a causa di difetti che possono rappresentare un pericolo per gli utilizzatori, ICIM può richiedere all'Organizzazione di ritirare dal commercio i prodotti interessati, informando in ogni caso l'Autorità competente e gli altri organismi notificati. I costi per tali comunicazioni saranno a carico dell'Organizzazione.

Inoltre, la revoca della certificazione comporta da parte di ICIM:

- la cancellazione della specifica certificazione dell'Organizzazione dal Registro delle certificazioni;
- l'indicazione nel Registro dei prodotti certificati che i prodotti non sono più certificati dalla data di revoca;
- la comunicazione agli Enti e Autorità di controllo degli Schemi (indicati nei Regolamenti specifici);
- il non accoglimento di eventuale Domanda di nuova certificazione presentata dall'Organizzazione, se non a seguito della dimostrazione che sono stati presi nel frattempo i provvedimenti che ICIM ritiene atti a evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

11.0 RICORSI E RECLAMI

11.1 Ricorsi

L'Organizzazione o qualsiasi altra parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di ICIM, esponendo le ragioni del proprio dissenso tramite Raccomandata A/R o PEC entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

ICIM, entro 15 giorni dalla ricezione, conferma per iscritto la presa in carico del ricorso ed esamina lo stesso, esprimendo il proprio parere entro 90 giorni dalla data di ricezione. Il ricorso è gestito da personale ICIM diverso da quello coinvolto nella decisione/attività oggetto del ricorso stesso.

Le eventuali spese riguardanti il ricorso sono a carico del ricorrente - secondo le tariffe vigenti - qualora il ricorso risulti infondato.

11.2 Reclami

I reclami possono essere presentati dall'Organizzazione e da qualsiasi parte interessata. Nel caso di reclami scritti, ICIM conferma per iscritto il ricevimento degli stessi entro 15 giorni dall'avvenuta ricezione, ne esamina i contenuti, tenendo informato l'Organizzazione dello stato di avanzamento, e nel

più breve tempo possibile ne dà risoluzione e comunicazione scritta alle parti. Il reclamo è gestito da personale ICIM diverso da quello coinvolto nella decisione/attività oggetto del reclamo stesso.

12.0 CONTROVERSIE

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti, direttamente o indirettamente, nell'esecuzione, applicazione o interpretazione delle clausole del presente Regolamento, che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Monza.

13.0 CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

I documenti elaborati da ICIM sono archiviati presso la sede ICIM o in apposite aree. Tale documentazione se relativa alla Certificazione (Domanda, rapporti, ecc.) è conservata di norma per la durata minima di 10 anni, negli altri casi il tempo previsto è indicato nelle procedure specifiche.