

## Regolamento per la Certificazione del Servizio di Manutenzione di Qualità nel Settore Antincendio

01	10/02/2014	Nome del Servizio	SG	ISG	DIR
00	20/12/2013	Emissione	SG	ISG	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
<b>IDENTIFICAZIONE: 0270CR_01_IT</b>					

## SOMMARIO

1.0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.0	RIFERIMENTI	3
3.0	DEFINIZIONI	4
4.0	CONDIZIONI GENERALI	4
4.1	Identificazione del Servizio	4
5.0	PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DELLA MANUTENZIONE DI QUALITA'	4
5.1	Domanda di certificazione	4
5.2	CERTIFICAZIONE: Valutazione della Documentazione Tecnica	6
5.3	CERTIFICAZIONE: Visita di Ispezione Iniziale	6
5.4	Valutazione finale e rilascio della certificazione	8
5.5	Modifiche a un servizio certificato	9
6.0	PROCEDURA PER LA SORVEGLIANZA	10
6.1	Sorveglianza	10
6.2	Sorveglianza non programmata	10
7.0	PROCEDURA PER IL RINNOVO	10
7.1	Modalità di Rinnovo.	10
8.0	DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE	11
9.0	SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE	11
10.0	SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	11
10.1	Sospensione	11
10.2	Revoca	12
11.0	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	12
12.0	MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE	13
13.0	RISERVATEZZA	13
14.0	CONDIZIONI ECONOMICHE	13
14.1	Tariffe	13
14.2	Condizioni di pagamento	13
15.0	RICORSI E RECLAMI	13
16.0	CONTROVERSIE	14
	ALLEGATO 1. (Normativo) - MARCHIO E CARTELLINI DI MANUTENZIONE DI MANUTENZIONE	15
	APPENDICE A. (Informativa) - LINEE GUIDA PER LA PREPARAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	16

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento (nel seguito denominato **Regolamento**) definisce le regole alle quali l'Organizzazione deve attenersi nell'ambito dello schema di Certificazione del servizio di **“MANUTENZIONE DI QUALITÀ NEL SETTORE ANTINCENDIO”** gestito da ICIM S.p.A., (nel seguito denominato **ICIM**).

Il presente Regolamento si applica a:

**Organizzazioni che forniscono servizi di manutenzione di presidi antincendio.**

CODICE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE
A1	Estintori portatili, carrellati e Componenti reti idranti
A2	Reti idranti / Alimentazioni idriche antincendio
A3	Chiusure Tagliafuoco e Uscite di emergenza

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

ICIM può non accettare richieste di certificazione che riguardino Organizzazioni sottoposte, o la cui attività sia sottoposta, a misure restrittive, sospensive o interdittive da parte di una pubblica Autorità.

## 2.0 RIFERIMENTI

### Norme generali:

UNI/TR 11346:2010	Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per l'applicazione della UNI EN ISO 9001:2008 nelle organizzazioni che erogano servizi.
UNI CEI EN ISO IEC 17000:2005	Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali.
UNI EN ISO 9000:2005 - 9001:2008 - 9004:2009	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario – Requisiti – Gestire un'organizzazione per il successo durevole. L'approccio della gestione per la qualità.
UNI CEI EN ISO IEC 45011:1999	Requisiti generali relativi agli organismi che gestiscono sistemi di certificazione di prodotti.
UNI ISO 10005:2007	Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per i piani della qualità.

### Documenti normativi ICIM:

ICIM 0187-BP	Procedura per il rilascio della certificazione.
ICIM 0009-CR	Regolamento per la certificazione dei prodotti.

### 3.0 DEFINIZIONI

Per la terminologia generale riguardante la Certificazione oggetto di questo schema, valgono le definizioni riportate nei documenti in riferimento al par. 1 e al par.2.

Ad alcuni termini, correntemente usati nel testo, sono inoltre attribuite le seguenti definizioni:

#### ■ **Organizzazione**

Soggetto che a proprio nome e sotto la propria responsabilità eroga i servizi di manutenzione di apparecchiature e presidi antincendio.

#### ■ **Fornitore**

È l'Operatore che svolge per conto dell'Organizzazione i servizi di manutenzione di apparecchiature e presidi antincendio soggetti alla certificazione.

#### ■ **Requisiti**

I requisiti sono le Caratteristiche presenti nel Regolamento, il cui controllo consente la valutazione delle prestazioni dell'Organizzazione, ai fini della conformità al Regolamento stesso.

### 4.0 CONDIZIONI GENERALI

#### 4.1 Identificazione del Servizio

Il **Servizio** oggetto di certificazione riguarda la manutenzione di apparecchiature e presidi antincendio.

ICIM esegue le seguenti verifiche:

- Pre - audit (opzionale);
- Audit presso l'Organizzazione.

L'Organizzazione può richiedere l'effettuazione di un pre-audit allo scopo di eseguire una valutazione preliminare sullo stato di conformità ai requisiti del presente Regolamento dei servizi svolti, barrando l'apposita casella nel modulo di richiesta.

Qualora l'Organizzazione abbia un Sistema di Gestione Aziendale già certificato da un Organismo riconosciuto da ICIM o accreditato in ambito IAF (International Accreditation Forum), ICIM terrà in debito conto le risultanze delle verifiche effettuate dall'Organismo di Certificazione.

### 5.0 PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DELLA MANUTENZIONE DI QUALITA'

La procedura si compone delle seguenti fasi:

1. Domanda di Certificazione da parte dell'Organizzazione (vedi modulo apposito);
2. Audit presso l'Organizzazione.

#### 5.1 Domanda di certificazione

L'Organizzazione che intende certificare il proprio servizio deve presentare Domanda di Certificazione (nel seguito denominata "Domanda") ad ICIM, utilizzando l'apposito modulo.

La "Domanda" deve essere consegnata insieme alla documentazione seguente a ICIM, preferibilmente su supporto informatico, in lingua italiana (se Organizzazione non italiana, previa accettazione di ICIM, è utilizzabile anche la lingua inglese).

La Domanda deve essere corredata, per quanto applicabile a ogni specifica situazione, da:

DOCUMENTAZIONE GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE	DOCUMENTAZIONE TECNICA DEL SERVIZIO
<p>a. Certificato rilasciato dalla C.C.I.A.A. competente da cui risulti l'iscrizione nei Registri delle Imprese e che indichi la persona che ha la legale rappresentanza dell'Organizzazione.</p> <p>b. Attestato dell'avvenuto pagamento dell'importo previsto.</p> <p>c. DURC</p> <p>d. Dichiarazione di assenza di procedimenti amministrativi, civili e/o penali.</p>	<p>a. Documentazione Tecnica del Servizio oggetto della domanda, in accordo al par. 5.1.1 (in duplice copia). <u>La documentazione tecnica può essere anche completamente o parzialmente verificata presso la sede dell'Organizzazione durante la Visita di Ispezione, in questo caso è sufficiente una <b>dichiarazione</b> di presenza in sede di tutti i documenti richiesti.</u></p> <p>b. Eventuale dichiarazione dell'esistenza in Organizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità, applicato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, oppure copia della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alle medesime norme.</p>

Ogni successiva variazione a quanto riportato nella documentazione di cui sopra deve essere comunicata a ICIM dall'Organizzazione, in accordo a quanto prescritto nel precedente punto 4.2 e dagli art.8.4, 13.2 e 13.3 del documento 0009CR.

### 5.1.1 Documentazione Tecnica

La Documentazione Tecnica fornisce dettagli sulle caratteristiche tecniche e i requisiti specifici del servizio oggetto di certificazione, secondo i documenti normativi di cui al cap. 2.

Ogni foglio della documentazione tecnica deve avere una chiara identificazione ed impaginazione e, possibilmente, riportare il nome dell'Organizzazione ed essere datato.

La Documentazione Tecnica deve avere un indice e comprendere come minimo:

AREA	DOCUMENTAZIONE TECNICA
ORGANIZZAZIONE/SERVIZIO	<p>Informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sede principale;</li> <li>▪ sedi distaccate, comprensiva di documentazione che dimostri una relazione giuridica o contrattuale con la Sede principale;</li> <li>▪ eventuali rapporti contrattuali (tipo Franchising) dell'Organizzazione con altra Organizzazione;</li> <li>▪ elementi atti ad individuare il tipo di Servizio oggetto di Domanda. Elenco dei servizi di manutenzione erogati con riferimento al cap.1 del presente Regolamento;</li> <li>▪ Quantità media delle attrezzature oggetto di manutenzione.</li> </ul>
PIANO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (PDQS)	<p>Piano della Qualità del Servizio (PdQS) redatto dall'Organizzazione, sia per la sede principale sia per le sedi distaccate che per servizi erogati, in conformità alle linee guida indicate nell'Appendice A alle presenti Regole.</p> <p>Il PdQS dovrà contenere almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organigramma con dettaglio dei ruoli, responsabilità, indicazione dei tecnici manutentori (con competenze e mansioni);</li> <li>▪ attrezzature con date di revisione/taratura/collaudato in uso del personale;</li> <li>▪ flussogramma del processo e dei controlli (azioni e processi messi in atto da parte dell'organizzazione per gli interventi sulle apparecchiature e sui presidi);</li> </ul>

AREA	DOCUMENTAZIONE TECNICA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ manuale operativo, Procedure e regole, Reportistica del Servizio, Schede di lavoro, Scheda programma dei lavori con tempistica, Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC), DVR - Documento di Valutazione de Rischi (almeno copia della copertina e dell'indice del documento), altri documenti inerenti il servizio;</li> <li>▪ registrazioni e monitoraggi per le attività oggetto di certificazione (es: quantità media di estinguente utilizzato su numero medio di interventi);</li> <li>▪ polizza assicurativa (RCT/RCO importo minimo per sinistro per persona 2.5 mln €) a garanzia dei danni a terzi causati dalla propria attività (copia);</li> <li>▪ altre caratteristiche riferite ai requisiti del documento normativo di riferimento.</li> </ul> <p>Per ognuno dei processi e controlli del PdQS si dovrà specificare il riferimento ai documenti operativi applicabili, le apparecchiature utilizzate, le frequenze di controllo, i criteri di accettazione dei controlli eseguiti, le azioni correttive in caso di non conformità dei risultati ottenuti dai controlli.</p>

Ogni successiva variazione a quanto riportato nella documentazione di cui sopra deve essere comunicata a ICIM prima o in occasione della verifica annuale.

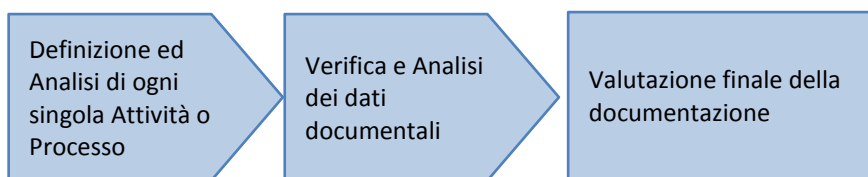
## 5.2 CERTIFICAZIONE: Valutazione della Documentazione Tecnica

ICIM seleziona i membri del Gruppo di Ispezione (GI) secondo l'esperienza e la conoscenza richiesta dallo schema (legislazione, processi, apparecchiature e presidi) e nomina un Responsabile del Gruppo di Ispezione (RGI).

Il Gruppo di Ispezione (GI) verifica dal punto di vista tecnico, quanto dichiarato e descritto nella Domanda e nei documenti in essa richiamati.

Il GI deve valutare la completezza dei documenti e avviare l'analisi tecnica degli stessi utilizzando i documenti di cui al Cap.2.

Quanto viene svolto è così strutturato:



In questa fase vengono anche definite eventuali specifiche verifiche da effettuare durante l'ispezione.

Al completamento dell'analisi il GI compila l'apposita scheda di valutazione della documentazione.

*Nel caso vi siano dei documenti mancanti o delle non conformità maggiori, il GI sospende la valutazione e informa l'Organizzazione che si prenderà carico di inviare la documentazione necessaria per il completamento della valutazione stessa.*

## 5.3 CERTIFICAZIONE: Visita di Ispezione Iniziale

All'inizio della visita, il Gruppo di Ispezione effettua una riunione di apertura con l'Organizzazione al fine di:

- chiarire le modalità della Verifica;

- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni fra il Gruppo di Ispezione e l'Organizzazione;
- chiarire quanto altro necessario per l'effettuazione dell'Ispezione stessa.

Al termine della verifica, in una riunione di chiusura con l'Organizzazione, il Gruppo di Ispezione rende note le risultanze della valutazione effettuata in merito alla rispondenza dello schema di certificazione, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di Ispezione, di chiarire la propria posizione su tali risultanze e di proporre le eventuali azioni correttive.

L'esito della Visita di Ispezione Iniziale viene documentato dal Gruppo di Ispezione in un Rapporto, di cui una parte viene firmata dall'Organizzazione e dal Responsabile del Gruppo di Ispezione, per accettazione, ed alla stessa Organizzazione consegnato in copia. Tale documento evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto ai requisiti dello Schema di Certificazione.

Il valore da dare a tali scostamenti definiti "raccomandazioni" o "non conformità" è il seguente:

- 1. Raccomandazione**, si intende una indicazione data all'Organizzazione, avendo come riferimento il documento normativo di riferimento, le Regole Particolari e/o il/i questionario/i, per meglio adeguare la conformità ai requisiti/elementi richiesti dallo Schema di Certificazione. *Una o più raccomandazioni non comportano alcuna variazione al giudizio finale espresso dal Gruppo di Ispezione, né intervento di azione correttiva da parte dell'Organizzazione.*
- 2. Non Conformità Minore**, si intende una non conformità data all'Organizzazione, avendo come riferimento il documento normativo di riferimento e/o le Regole Particolari, nel caso in cui alcuni requisiti/elementi dello Schema di Certificazione siano solo parzialmente soddisfatti. Inoltre, tali requisiti/elementi non conformi non devono pregiudicare la conformità del servizio oggetto di Certificazione e le misure correttive, proposte dall'Organizzazione, devono essere considerate da parte del Responsabile del Gruppo di Ispezione facilmente realizzabili nelle modalità proposte e nei tempi previsti. *Una o più non conformità minori non bloccano la sequenza certificativa, ma comportano una variazione al giudizio finale espresso dal Gruppo di Ispezione.* La verifica dell'intervento di azione correttiva da parte di ICIM sull'Organizzazione è effettuata durante la successiva visita di sorveglianza.
- 3. Non Conformità Maggiori**, si intende una non conformità data all'Organizzazione, avendo come riferimento il documento normativo di riferimento e/o le Regole Particolari, nel caso in cui alcuni requisiti/elementi dello Schema di Certificazione non sono soddisfatti. *Una non conformità maggiore blocca la sequenza certificativa in fase di visita di ispezione iniziale o comporta la sospensione dell'uso del Marchio in sorveglianza, fino alla soddisfacente risoluzione della non conformità.*

Il Gruppo di Ispezione (GI) verifica la disponibilità e l'adeguatezza delle attrezzature dell'Organizzazione, in accordo a quanto descritto nella Domanda e nei documenti in essa richiamati.

Come riferimento per la visita e le verifiche sono utilizzati i documenti normativi a riferimento.

Il GI deve valutare le procedure, le attrezzature e la strumentazione di controllo utilizzate dall'Organizzazione e le caratteristiche. Il GI verifica anche le modalità di gestione delle relative apparecchiature, con particolare riferimento ad identificazione, modalità d'uso, procedure di taratura, accuratezza, ecc.

Il GI deve valutare l'applicazione del PdQS da parte dell'Organizzazione:

AREA	ATTIVITÀ
SERVIZIO	a. Organizzazione. b. Risorse umane. c. Ambiente di lavoro esterno.

AREA	ATTIVITÀ
	<p>d. Verifica servizi: L'Organizzazione deve dichiarare i servizi erogati nel campo della manutenzione presidi antincendio, e specificare tra questi per quali servizi essa richiede il certificato.</p> <p>e. L'Organizzazione deve disporre della documentazione necessaria di supporto a quanto indicato. Non è oggetto della visita condotta da ICIM la verifica dell'applicazione dei requisiti di legge bensì solo le attività indicate nella check-list.</p> <p>f. Verifica requisiti attrezzature: Questo requisito si applica per ciascun singolo servizio oggetto di richiesta di certificazione' come specificato nella sezione apposita della check-list. Esso prevede la verifica della disponibilità, presso l'Organizzazione, delle attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio e la loro corretta conservazione, manutenzione e taratura.</p> <p>g. Verifica gestione ricambi: Questo requisito si applica per ciascun singolo servizio oggetto di richiesta di certificazione come specificato nella sezione apposita della check list. Esso prevede la verifica della disponibilità, presso l'Organizzazione, del set di ricambi minimo necessario per l'erogazione efficiente del servizio di manutenzione.</p> <p>h. Verifica documentale delle procedure di manutenzione: Questo requisito si applica, per ciascun singolo servizio oggetto di richiesta di certificazione. Esso prevede la verifica della disponibilità, presso l'Organizzazione, delle procedure necessarie per l'erogazione del servizio e la loro corretta applicazione come specificato nella sezione apposita della check list.</p> <p>i. Verifica delle registrazioni: tracciabilità dei servizi svolti: Questo requisito prevede l'analisi delle registrazioni disponibili presso l'Organizzazione che consentono di verificare che siano state effettuate le attività di manutenzione richieste, secondo le procedure dell'Organizzazione (vedi punti precedenti).</p> <p>j. Verifica dello smaltimento dei rifiuti generati dai servizi di manutenzione: Questo requisito si applica per ciascun singolo servizio oggetto di richiesta di certificazione. Esso prevede la verifica della corretta gestione dei rifiuti e del bilancio tra materiali acquistati ed utilizzati e/o smaltiti, come specificato nella sezione apposita della check list.</p>
QUALITÀ	<p>a. Indicatori della qualità del servizio. Esempio (quantità estinguente per interventi)</p> <p>b. Gestione reclami dei clienti.</p>

Nel caso in cui l'Organizzazione richiedente la certificazione avesse sedi distaccate che gestiscono autonomamente le attività di manutenzione oggetto di certificazione, la visita di ispezione è estesa anche a queste ultime.

Al completamento dell'analisi il GI compila l'apposita check list (vedi allegato 2.)

*Nel caso si rilevino delle non conformità maggiori, il GI sospende l'iter certificativo fino a che l'Organizzazione non dia evidenza di adottare adeguate azioni correttive in risposta alle non conformità contestate, mediante l'invio di documentazione o l'avvio di procedure necessarie per il completamento dell'intervento. ICIM, motivatamente, può ripetere la Visita per l'esame delle azioni adottate.*

#### 5.4 Valutazione finale e rilascio della certificazione

Al termine delle fasi in precedenza descritte il GI presenterà gli esiti della valutazione del servizio per la certificazione al Comitato di Delibera ICIM.



Il Comitato di Delibera ICIM, come da doc. ICIM 0187-BP, verifica il lavoro e i risultati svolti, valutando che il servizio, oggetto della certificazione, corrisponda ai requisiti richiesti e, ove non si rilevino condizioni in contrasto con lo Schema certificativo, approva la Certificazione di Conformità del Servizio di Manutenzione di Qualità nel Settore Antincendio, il rilascio dell'Uso del Marchio ICIM e l'attivazione del QR Code corrispondente all'Organizzazione (vedi Allegato 1).

Il Certificato di Conformità conterrà le seguenti informazioni:

- a. ragione sociale e riferimenti Organizzazione;
- b. n° di certificato;
- c. riferimento ai documenti di certificazione;
- d. condizioni di validità e limitazioni;
- e. data di certificazione e data di scadenza;
- f. scopo della certificazione;
- g. QR Code.

Successivamente all'emissione del Certificato, l'Organizzazione dovrà valutare il numero di cartellini di manutenzione necessari che dovranno essere apposti sui prodotti oggetto di Manutenzione previsti dal presente Regolamento e richiederne ad ICIM l'invio.

I cartellini di manutenzione avranno tutti il marchio ICIM di Servizio Certificato e il QR Code corrispondente ed univoco dell'Organizzazione certificata.

È obbligo dell'Organizzazione certificata di utilizzare i cartellini di manutenzione fornite da ICIM ed applicarli presso i presidi mantenuti entro 6 mesi dal rilascio della certificazione.

In caso di ricorso a outsourcing per attività di manutenzione rientranti nell'oggetto della presente certificazione, l'azienda non potrà utilizzare i cartellini ed i QR Code per i presidi mantenuti dall'outsourcer, a meno che lo stesso outsourcer abbia aderito allo schema di "Certificazione del Servizio di Manutenzione di Qualità nel Settore Antincendio".

Nel caso di non concessione della certificazione, vengono comunicate per iscritto all'Organizzazione le ragioni di tale decisione, precisando gli scostamenti, rispetto ai requisiti dello Schema di Certificazione applicabile.

L'Organizzazione che non accetti la decisione presa da ICIM, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso.

La validità della Certificazione è subordinata al mantenimento da parte dell'Organizzazione delle condizioni che ne hanno determinato la concessione.

## 5.5 Modifiche a un servizio certificato

La certificazione di ICIM vale esclusivamente per il Servizio sottoposto alle Visite di Ispezione Iniziali di cui sopra.

Ogni altra successiva variazione che modifichi le caratteristiche del Servizio certificato, deve essere comunicata a ICIM. In questi casi l'Organizzazione deve presentare la relativa domanda, descrivendo e documentando adeguatamente le modifiche previste. Dopo l'esame della domanda, ICIM decide che:

VARIAZIONE NON RILEVANTE	VARIAZIONE RILEVANTE
La domanda è accolta senza necessità di ulteriori interventi.	Sono richieste Visite integrative o nuova certificazione.

## 6.0 PROCEDURA PER LA SORVEGLIANZA

### 6.1 Sorveglianza

Le Sorveglianze programmate sono effettuate, al fine di verificare la permanenza delle condizioni che hanno permesso la concessione della certificazione.

La frequenza delle Sorveglianze, da pianificare e notificare alle aziende non oltre i dieci giorni lavorativi precedenti, è di almeno una volta l'anno. L'impossibilità da parte di ICIM di pianificare l'attività di Sorveglianza, escluse cause di forza maggiore o non imputabili al cliente, nei termini previsti comporterà la sospensione della certificazione (vedi par. 10.1).

Le Sorveglianze, ove fosse necessario, sono attuate in base al programma di lavoro del Servizio certificato, reso noto dall'Organizzazione.

Le verifiche attuate nella visita di ispezione iniziale sono di riferimento per la visita di Sorveglianza.

Nella visita di Sorveglianza si provvede a verificare:

- a. l'adeguatezza delle attrezzature, dei presidi dell'ambiente di lavoro;
- b. la conformità del Servizio ai requisiti del Piano della Qualità del Servizio;
- c. la verifica delle RegISTRAZIONI;
- d. i reclami dei clienti;
- e. il volume di attività;
- f. l'attuazione delle eventuali azioni correttive legate al Rapporto di Visita precedente;
- g. Verifica del corretto utilizzo dei cartellini di manutenzione con QR Code.

L'Organizzazione deve garantire al GI l'accesso ad ogni informazione e documentazione di cui necessitano per lo svolgimento della Visita di Sorveglianza.

*Le non conformità minori rilevate durante la visita di ispezione iniziale devono essere risolte durante la prima sorveglianza successiva; lo stesso principio è applicato nelle sorveglianze.*

*Una non conformità maggiore rilevata durante la sorveglianza deve essere risolta in un lasso di tempo ragionevole, concordato con ICIM e comunque non oltre i 90 giorni; la non risoluzione comporta la sospensione e, nel caso di reiterazione, il ritiro del certificato.*

### 6.2 Sorveglianza non programmata

ICIM può effettuare a sua discrezione Sorveglianze non programmate sia sull'Organizzazione che sul corretto utilizzo dell'etichetta di manutenzione da parte dell'Organizzazione stessa.

Gli oneri di tali visite sono a carico di ICIM nel caso di loro esito conforme allo specifico documento normativo.

## 7.0 PROCEDURA PER IL RINNOVO

### 7.1 Modalità di Rinnovo.

La Certificazione ha durata quinquennale (5 anni)

Il Rinnovo consiste in una valutazione delle capacità tecnico-gestionali dell'Organizzazione secondo uno schema identico quello della visita di ispezione iniziale (v. par. 5.2 , 5.3 e 5.4 del presente documento).

*Qualora l'Organizzazione certificata non soddisfi tutti i requisiti della procedura di rinnovo, alla scadenza della certificazione la stessa non sarà rinnovata.*

*Il non rinnovo della certificazione comporta, nel caso in cui l'Organizzazione voglia in seguito ricertificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione.*

## **8.0 DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**

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 ed ai limiti della certificazione ottenuta, in conformità al manuale di uso del marchio ICIM. Nelle informazioni destinate all'utilizzatore, l'Organizzazione deve astenersi dal dare a quest'ultimo informazioni che possono fargli erroneamente ritenere che siano coperte dalla Certificazione prestazioni non previste dallo Schema di Certificazione.

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

- mantenere inalterate tutte le condizioni che hanno permesso la concessione della certificazione;
- garantire l'accesso agli Ispettori di ICIM nelle circostanze previste dal presente Regolamento;
- garantire il corretto utilizzo dei cartellini di manutenzione con QR Code;
- conservare la registrazione di ogni reclamo relativo al servizio certificato e delle azioni intraprese per porvi rimedio consentendone la consultazione a ICIM.

## **9.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE**

È giudicato scorretto l'uso del Certificato qualora questo possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione sia tecnica, che commerciale, che pubblicitaria.

In particolare, tale uso è considerato scorretto nei casi seguenti, enunciati a titolo indicativo e non limitativo:

- la certificazione non sia stata ancora concessa oppure sia stata sospesa o revocata;
- l'Organizzazione abbia fatto rinuncia alla certificazione.

ICIM, accertato l'uso scorretto della certificazione, prenderà le misure atte ad impedirlo ed a salvaguardare i propri interessi.

## **10.0 SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **10.1 Sospensione**

La sospensione della Certificazione viene decisa da ICIM a seguito di inosservanze dei requisiti dello Schema di Certificazione messe in luce dalla attività di Sorveglianza o delle quali ICIM venga comunque a conoscenza, o per inosservanze al presente Regolamento.

La sospensione viene comunicata da ICIM all'Organizzazione per mezzo di lettera raccomandata, indicando le condizioni alle quali essa può essere revocata. ICIM provvederà a disattivare il QR code evidenziando che l'organizzazione non è più certificata.

La sospensione preclude all'Organizzazione l'uso, in qualsiasi forma, del Certificato.

Durante il periodo di sospensione non potranno essere utilizzati i cartellini di manutenzione con il marchio ICIM e il QR Code.

La sospensione è annullata solo quando ICIM abbia accertato il ripristino della conformità ai requisiti certificati. A sospensione annullata viene riattivato il QR Code corrispondente.

Qualora la sospensione non possa essere annullata entro 180 (centottanta) giorni, ICIM procederà alla revoca della certificazione.

Le spese sostenute da ICIM per istruttoria e/o verifiche originate da provvedimenti di sospensione, sono a carico dell'Organizzazione certificata.

## 10.2 Revoca

La revoca della certificazione di prodotto viene decisa da ICIM a seguito di:

- inosservanza grave dei requisiti derivanti dall'applicazione del presente Regolamento;
- non ripristino delle condizioni che hanno determinato un'eventuale sospensione allo scadere dei 180 (centottanta) giorni previsti dall'art.10.1 del presente Regolamento;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICIM per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati nelle attività di Sorveglianza;
- persistere della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida inviata dall'ICIM per lettera raccomandata;
- fallimento o liquidazione dell'Organizzazione.

La decisione della revoca della certificazione viene comunicata da ICIM mediante lettera raccomandata A.R.

A seguito della revoca, l'Organizzazione deve:

- restituire l'originale del certificato;
- restituire i cartellini di manutenzione con il marchio ICIM e QR Code ancora in possesso dell'Organizzazione;
- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato;
- eliminare da documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla/della Certificazione.

Contestualmente alla revoca, ICIM provvederà a disattivare i relativi QR Code.

## 11.0 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

- per cessazione dell'attività oggetto di certificazione;
- alla scadenza della validità del Certificato, dandone formale disdetta con le modalità di cui all'art. 7.3 del presente Regolamento;
- per non accettazione delle modifiche di cui all'art. 12 del presente Regolamento.

Nell'ultimo caso la rinuncia diventa effettiva 90 (novanta) giorni dopo la data di ricevimento della comunicazione di non accettazione inviata dall'Organizzazione. Tale comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della notifica di ICIM delle modifiche delle condizioni di rilascio della certificazione o della comunicazione dell'Organizzazione delle variazioni proposte.

Nel caso di cessata attività, la rinuncia ha effetto immediato dalla data in cui l'Organizzazione ne ha dato comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R.

La rinuncia obbliga l'Organizzazione ad attuare tutte le azioni previste dall'art. 10.2 del presente Regolamento.

## 12.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

Qualora vengano apportate da ICIM modifiche alle condizioni di rilascio della certificazione conseguenti a variazioni:

- dei documenti normativi;
- del presente Regolamento;
- delle tariffe.

ICIM ne dà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate, utilizzando mezzo idoneo ad evidenziare la corretta trasmissione. Le Organizzazioni sono tenute a adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine indicato e giudicato più opportuno da ICIM in base all'entità delle variazioni apportate.

Le Organizzazioni, in caso di non accettazione della/e variazione/i, possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione a secondo le modalità indicate all'art. 11 del presente Regolamento.

ICIM si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del servizio certificato alle nuove prescrizioni di normativa, mediante la ripetizione di Visite di Ispezione e/o di Prove di Tipo sui nuovi campioni o la richiesta di nuovi disegni e/o modelli.

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

## 13.0 RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e le informazioni, relativi alle attività di certificazione, a partire dalla presentazione della Domanda, sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Il personale interno di ICIM, a tutti i livelli della sua organizzazione, e quello esterno coinvolto nelle attività di ispezione, sorveglianza, prova e certificazione che, nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni, venga a conoscenza dei contenuti di tali atti e di ogni altra informazione attinente alle Organizzazioni con le quali ICIM mantenga un rapporto certificativo, è tenuto al segreto professionale, fatto salvo il caso in cui la legge preveda che determinate informazioni siano rese note ad Autorità Preposte.

## 14.0 CONDIZIONI ECONOMICHE

### 14.1 Tariffe

Gli importi delle prestazioni di ICIM sono definiti in apposito tariffario.

### 14.2 Condizioni di pagamento

Gli importi relativi alle attività oggetto di certificazione devono essere versati a ICIM nei modi e tempi definiti nell'offerta.

Il mancato pagamento comporta la sospensione delle attività e nel caso in cui si protragga la sanzione di revoca della certificazione secondo quanto previsto all'art. 10.2 del presente Regolamento.

## 15.0 RICORSI E RECLAMI

L'Organizzazione richiedente o già in possesso della certificazione può presentare ricorso contro le decisioni di ICIM, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione.

ICIM esamina il ricorso ed esprime il proprio parere entro 90 (novanta) giorni dalla relativa data di ricezione.

Reclami possono essere presentati ad ICIM dall'Organizzazione in possesso della certificazione ICIM o dai clienti dell'Organizzazione in possesso della certificazione ICIM, da organismi di accreditamento e/o da ciascuna delle parti interessate alla certificazione.

Nel caso di reclami scritti, ICIM conferma per iscritto il ricevimento degli stessi e si impegna a rispondere entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta ricezione.

## **16.0 CONTROVERSIE**

La risoluzione di ogni o qualsiasi controversia insorta tra le parti direttamente o indirettamente per l'applicazione o per l'interpretazione del Regolamento di ICIM che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti, è devoluta esclusivamente alla competenza dell'Autorità giudiziaria di MONZA.

## ALLEGATO 1. (Normativo) - MARCHIO E CARTELLINI DI MANUTENZIONE DI MANUTENZIONE

1. **MARCHIO ICIM.** L'Autorizzazione all'Uso del Marchio ICIM (nel seguito denominato "Marchio") è concessa all'Azienda il cui servizio è stato certificato. L'autorizzazione è mantenuta fino alla scadenza del certificato se l'Azienda dimostra nel tempo il mantenimento dei requisiti definiti dalle presenti Regole. L'immagine del Marchio deve essere richiesta a ICIM e deve rispettare il Manuale d'uso del marchio di certificazione ICIM S.p.A. (0260CR). In merito alla documentazione di presentazione, stampati vari, pubblicazioni, materiale pubblicitario e su quanto altro di interesse dell'Azienda, sarà cura della stessa con modalità a propria discrezione che ciò sia fatto in modo da non essere interpretato in modo scorretto; tali documenti saranno comunque verificati da ICIM prima della pubblicazione e della messa a disposizione agli utenti del servizio.
2. **QR CODE E CARTELLINI DI MANUTENZIONE DI MANUTENZIONE.** Il QR code sarà attivato da ICIM contestualmente all'emissione del certificato. L'utilizzo dei cartellini di manutenzione con QR Code garantirà ai clienti dell'Organizzazione la possibilità di poter verificare l'effettiva certificazione dell'Organizzazione stessa. Il QR Code è di proprietà di ICIM. I cartellini di manutenzione sono simili all'esempio seguente, e verranno stampati ed inviati all'azienda richiedente da ICIM:



**CARTELLINO DI MANUTENZIONE**  
In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81, D.M. 10/03/98, norma UNI 671/3, norma UNI EN 10779

ICIM  
MANUTENZIONE DI QUALITÀ CERTIFICATA

QR CODE

CLIENTE		NUMERO / UBICAZIONE								
TIPO PRESIDIO	BARRE	TIPO PRESIDIO	BARRE							
IDRANTE DN 45		NASPO DN 15								
IDRANTE DN 70		NASPO DN 25								
MESE	C	R	C	R	C	R	C	R	K	FIRMA
G										
F										
M										
A										
M										
G										
L										
A										
S										
O										
N										
D										
2014										
2015										
2016										
2017										
2018										

**LEGENDA**  
C=Controllo  
R=Revisione  
K=Collaudo

La validità del presente del presente cartellino cessa in caso di manomissione o di manutenzione effettuata da personale non autorizzato dalla Estintori Bosica srl.  
Via dei Castani - Martinescuore (TE) - Tel. 0861 796392 - Fax 0861 797680 - info@bosica.it - www.bosica.it

## APPENDICE A. (Informativa) - LINEE GUIDA PER LA PREPARAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. GENERALITÀ

L'Organizzazione deve dimostrare che, per l'effettuazione del Servizio, sono costantemente prese ed applicate tutte le misure necessarie a garantire la osservanza di quanto richiesto nelle presenti Regole.

L'insieme di queste misure deve essere documentato in un "Piano della Qualità del Servizio", che definisce quanto messo in atto dall'Organizzazione per:

- a. pianificare il Servizio;
- b. assicurare l'idoneità ed il controllo dei processi esterni (cantieri);
- c. garantire il controllo e l'adeguatezza del Servizio;
- d. assicurare costantemente l'idoneità delle attrezzature e della strumentazione di controllo di processo e dell'ambiente di lavoro.

### 2. CARATTERISTICHE DEI CONTROLLI

I controlli che assicurano l'omogeneità e la costanza della qualità del Servizio, hanno le seguenti caratteristiche:

- a. sono permanenti;
- b. sono realizzati dall'Organizzazione sull'ambiente e sul processo;
- c. sono realizzati secondo le modalità definite nel documento normativo di riferimento;
- d. sono registrati.

Nelle pagine seguenti è proposta una struttura di Piano della Qualità. Questo non vuole e non può essere esaustivo di tutte le procedure e processi interni all'Organizzazione, ma vuole fornire un'indicazione per lo sviluppo di un PdQS.