



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA PRIVATA E CENTRALI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE ALLARMI

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Italia

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
6. ITER DI CERTIFICAZIONE
7. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
8. AUDIT SUPPLEMENTARI
9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
10. COMUNICAZIONI
11. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
12. MODIFICHE DELL'ISTITUTO DI VIGILANZA
13. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
14. RECLAMI E RICORSI
15. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. nº	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
11	Eliminazione dei requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico	2025-11-19
10	Recepimento transizione UNI 10981 e Circolare Ministero del 4.4.2023	2023-09-18

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott. Diego De Rosa

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Italia o Kiwa per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Certificazione degli Istituti di Vigilanza privata e delle centrali di monitoraggio e ricezione allarmi.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Italia (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Italia (www.kiwa.it).

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le attività di certificazione verranno condotte secondo le regole stabilite dalla normativa di riferimento per gli Organismi di certificazione e dalla legislazione di riferimento applicabile agli istituti di vigilanza e alle centrali di monitoraggio e ricezione allarmi, con particolare riferimento a:

1. Decreto del Ministro dell'Interno 1° dicembre 2010 n° 269 e relativi Allegati A, B, C, D, F. F. 1, E¹ (per come applicabili) e sue modifiche così come previste dal DM 56/2015;
2. Decreto del Ministro dell'Interno 4 giugno 2014 n° 115;
3. Disciplinare del Capo della Polizia – Dipartimento della Pubblica Sicurezza del 24 febbraio 2015, del 11 Dicembre 2020 e del 12.10.2022. Tabelle 1bis e 2bis allegate², costituenti parte integrante del Disciplinare;
4. Decreto del Ministro dell'Interno del 25/2/2015 nr. 56 recante modifica al Decreto del Ministro dell'interno nr. 269/2010;
5. Circolare Ministero Interno prot. 557/PAS/U/004321/100891.D(1) del 4.4.2023;
6. Norma UNI 10891 per gli Istituti di Vigilanza;
7. Norma EN 50518 per le centrali di monitoraggio e ricezione allarmi;
8. Decreto Ministero dell'Interno 15 settembre 2009, n. 154;
9. Decreto Ministero dell'Interno 7 novembre 2011, n. 139;
10. Decreto Interministeriale 29 gennaio 1999, n. 85;
11. Decreto del Ministero dei Trasporti del 23 febbraio 2000;
12. Decreto Ministero dell'Interno 13 Agosto 2019;
13. Decreto Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 e successive modifiche ed integrazioni;
14. FAQ del ministero dell'Interno e dell'Organismo di Accreditamento Accredia;

Le norme citate sono da intendersi nell'ultima edizione in vigore.

3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Italia applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:

¹ L'Allegato E può non essere oggetto di verifica, qualora l'Istituto sia già in possesso di certificazione per la norma EN 50518.

² Kiwa Italia utilizzerà tali tabelle durante le attività di audit.

- Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Italia; su questo punto Kiwa Italia si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
 - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 14 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Italia provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito (in caso di servizio coperto da accredito), nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Italia non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente all'oggetto della certificazione sarà considerata da Kiwa Italia un prerequisito indispensabile per il rilascio della certificazione. La garanzia di rispetto dei requisiti cogenti è onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

Solo gli istituti di Vigilanza in possesso di licenza del Prefetto possono accedere alla certificazione in oggetto.

4.1 Direttore Tecnico per i Servizi di sicurezza sussidiaria

L'Organizzazione ha l'obbligo di iscrizione in licenza ex art. 134 TULPS per il Direttore Tecnico dei Servizi di sicurezza sussidiaria, ai sensi degli artt. 257 e 257-ter del Regolamento di esecuzione al TULPS.

Tale professionista deve essere in pianta organica dell'istituto di Vigilanza, oppure un collaboratore esterno debitamente contrattualizzato.

Nella seconda ipotesi Kiwa Italia, accerterà la sussistenza di elementi minimi atti a garantire l'assolvimento, da parte del professionista, dei compiti sanciti dall'art. 4 p.to 2 al DM 154/2009. Restano ferme tutte le ulteriori disposizioni di cui al DM 115/0214 e dal D.C.P. 24.02.2015

5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

5.1 Requisiti Generali

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Italia, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione (rif. § 2);
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;

- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Italia un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Italia e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Italia sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Italia la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Italia.
- Accettare eventuali verifiche supplementari che dovessero essere richieste dalle autorità competenti, a titolo oneroso per l'Organizzazione Cliente. Tali audit non sostituiscono le normali verifiche di sorveglianza/rinnovo previste dall'iter di certificazione.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Italia con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Italia siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

Inoltre, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Italia siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accredimento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita viene comunicata dall'Ente di Accredimento a Kiwa Italia con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Italia informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accredimento, che lo renderà disponibile a Kiwa Italia, successivamente Kiwa Italia lo invierà all'Organizzazione cliente.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benessere, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benessere alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla visita, la certificazione viene revocata.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che Kiwa Italia ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

Per le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit si può prendere a riferimento il documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: www.iaf.nu).

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa Italia ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

6. ITER DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti Generali

6.1.1 Conduzione degli Audit

Ogni Audit descritto nel seguito, comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Italia; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto di Audit.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, l'Organizzazione può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

Nel corso dell'audit, il Gruppo di Audit dovrà verificare con osservazione diretta i servizi oggetto di certificazione e intervistare il personale operativo (es. guardie in servizio di piantonamento), al fine di valutare l'applicazione delle regole definite dall'organizzazione, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti. Durante tali interviste Kiwa Italia cercherà di limitare al minimo indispensabile l'interferenza con la normale erogazione del servizio.

Per evitare interferenze sul servizio si richiede la possibilità all'Istituto che la Guardia di piantonamento in servizio sia sostituita, durante il coinvolgimento nell'attività di audit, da altra Guardia.

Nel corso degli audit presso le centrali di monitoraggio e ricezione allarmi si accerterà e registrerà anche l'esistenza delle verifiche eseguite dall'Ispettorato Regionale del Ministero dello Sviluppo Economico. In assenza del verbale di ispezione del MISE, per il primo anno di certificazione sarà accettata l'istanza/richiesta presentata all'Ispettorato per l'esecuzione di tali verifiche; la mancanza di richiesta si ritiene ostantiva per il proseguimento dell'iter certificativo.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Italia, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

6.1.2 *Certificato dei carichi pendenti risultanti dall'anagrafe Tributaria*

Kiwa Italia in occasione degli audit di certificazione e rinnovo richiede il certificato dei carichi pendenti risultanti dall'Anagrafe tributaria.

Nel caso il documento riporti debiti definitivamente accertati Kiwa Italia dovrà svolgere le seguenti valutazioni emettendo i rilievi in conseguenza dell'esito degli stessi così come di seguito indicato:

- a. **non conformità:** qualora i debiti non siano già oggetto di saldo ovvero di un piano di rateizzazione approvato dall'Agenzia delle Entrate o in assenza della sussistenza di idonee referenze bancarie o assicurative per far fronte alla situazione debitoria riportata nel certificato in argomento;
- b. **non conformità minore:** qualora i debiti, definitivamente accertati, siano già oggetto di un piano di rateizzazione approvato dall'Agenzia delle Entrate e sussistano evidenze di rientro (pagamento ratei).

In entrambi i casi di cui sopra (a, b), in sede di comunicazione obbligatoria, Kiwa Italia dovrà anche trasmettere il certificato acquisito, alla Prefettura e al Ministero dell'Interno per le eventuali iniziative di competenza.

Nell'ipotesi richiamata nella lettera b), è ammissibile la reiterazione del rilievo solo per monitorare lo stato di avanzamento del piano di rientro, sino all'estinzione del debito.

6.1.3 *Classificazione dei rilievi*

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit in aggiunta in quanto dichiarato nel § 6.1.2 è classificato come segue:

Non conformità: violazione sistematica o episodica di un requisito di riferimento (di cui ai documenti citati al precedente § 2) ovvero violazione sistematica di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare attività in riferimento ai requisiti di riferimento (di cui ai documenti citati al precedente § 2).

Non conformità minore: violazione episodica di un requisito di riferimento stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dallo stesso Istituto di Vigilanza per disciplinare le attività in riferimento ai requisiti specifici (di cui ai documenti citati al precedente § 2).

Raccomandazione: spunto di miglioramento registrato per indicare all'Istituto di Vigilanza un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono alla 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 azioni preventive che andranno verificate nel corso delle verifiche successive. La giustificazione del mancato recepimento della raccomandazione deve essere registrata dall'Istituto di Vigilanza.

6.1.4 *Campionamento dei servizi da verificare per gli Istituti di Vigilanza*

Primo Ciclo di certificazione (primo triennio)

Nel primo ciclo di certificazione è necessario:

1. Verificare con osservazione diretta tutte le classi funzionali dei servizi oggetto di certificazione almeno due volte (campionando i servizi previsti nelle classi);
2. Verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

Tutte le classi funzionali vanno verificate nella verifica iniziale di certificazione, campionando i servizi previsti nelle classi da verificare con osservazione diretta, i servizi non oggetto di osservazione diretta devono essere però valutati almeno su base documentale, in tale caso questa circostanza in fase di verifica iniziale di certificazione sarà comunicata da Kiwa Italia alla prefettura di competenza (rif. § 10). Nelle due successive verifiche di sorveglianza tutte le classi funzionali devono essere valutate una seconda volta con osservazione diretta, campionando i servizi previsti nelle classi.

Cicli di certificazione successivi al primo

Nei successivi cicli di certificazione sarà necessario verificare con osservazione diretta tutti i servizi almeno una volta.

In caso di impossibilità alla verifica di alcuni servizi o alcune classi funzionali secondo i criteri sopra esposti, Kiwa Italia dovrà segnalare tale criticità alla Prefettura per le valutazioni di competenza.

In mancanza della possibilità di verifica della effettiva esecuzione del servizio autorizzato in licenza, Kiwa Italia non potrà completare il processo di certificazione. Nel caso in cui in audit emerge che non tutti i servizi autorizzati in licenza sono concretamente effettuati, si configurano due distinte situazioni:

- a) L'istituto non dispone dell'organizzazione, dei mezzi, delle tecnologie, del personale necessari a svolgere il servizio autorizzato;
- b) L'istituto è potenzialmente in grado di effettuare il servizio (adeguatezza di mezzi, strutture e personale) ma, per circostanze contingenti, non lo eroga all'atto della verifica ispettiva.

Nel caso a) Kiwa Italia rilascerà una Non Conformità e quindi non rilascerà il certificato; pertanto, la Prefettura avvierà le verifiche necessarie per valutare se procedere alla revoca dell'autorizzazione a svolgere quella particolare attività.

Nel caso b) Kiwa Italia invierà segnalazione al Ministero dell'Interno – Dipartimento di pubblica sicurezza e alla Prefettura competente, ma potrà emettere il certificato. La Prefettura monitorerà, nell'arco temporale dei tre anni previsti per il rinnovo dell'autorizzazione, se la mancanza di operatività per il servizio oggetto della segnalazione rappresenti una costante ovvero una circostanza episodica, determinandosi circa il mantenimento dell'autorizzazione allo specifico servizio all'atto del rinnovo della licenza.

6.1.5 Campionamento Centrali di monitoraggio e ricezione allarmi

Non è consentito applicare criteri di campionamento, ma occorre verificare tutte le centrali oggetto di certificazione.

6.1.6 Istituti di Vigilanza Multisito

In caso di Istituti con più siti oggetto di certificazione, tutti gli anni sarà necessario verificare la sede operativa principale scritta in licenza. Tutte le sedi secondarie devono essere verificate almeno una volta nei 3 anni.

6.1.7 Campionamento dei Punti Norma

Non è possibile campionare punti delle norme che saranno sempre verificati tutti.

6.2 Richiesta di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Italia, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione (scopo) della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa Italia dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito www.kiwa.it³).

Ove intenda accettare l'Offerta, l'Organizzazione deve inoltre far pervenire a Kiwa Italia:

1. Certificato iscrizione C.C.I.A.A. in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente da cui si evince che le attività di vigilanza (codice ATECO 80.1) sono ricomprese nell'oggetto sociale;
2. Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile);
3. Copia della licenza che contenga i riferimenti alle sedi e ai servizi per cui si richiede la certificazione. Quest'ultimo documento è indispensabile ai fini del rilascio della certificazione.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Italia li esamina, verificando che:

- ◆ i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ siano stati chiaramente definiti e compresi da ambo le parti i requisiti del servizio di certificazione;
- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa Italia di svolgere le attività richieste;
- ◆ non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

³ Kiwa Italia comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Italia richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Kiwa Italia comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

6.3 Audit Preliminare

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di implementazione dei requisiti di riferimento prima di attivare l'iter di certificazione.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato; pertanto, sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Italia delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

6.4 Audit Iniziale di Certificazione

6.4.1 Audit di certificazione per la norma UNI 10891

Per gli Istituti che richiedono il primo rilascio dell'autorizzazione prefettizia, la verifica iniziale è volta a dimostrare, dal punto di vista documentale e organizzativo, la conformità del progetto ai requisiti dettati dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010 e ai requisiti della norma di riferimento (rif. § 2).

Per gli Istituti già autorizzati la verifica iniziale è volta a dimostrare, sul piano documentale, organizzativo, operativo e di gestione dei servizi, la conformità ai requisiti dettati dal Decreto del Ministero dell'Interno n. 269/2010 e ai requisiti della norma di riferimento (rif. § 2).

L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in due stadi: Stadio 1 e Stadio 2. Tali stadi vengono sempre effettuati presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Nello Stadio 1 vengono verificati i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010. Non è possibile effettuare lo Stadio 2 fino a quando l'audit di Stadio 1 non abbia dato esito positivo. Se intercorrono più di 6 mesi dallo Stadio 1 per chiudere i rilievi emersi, è necessario ripetere lo Stadio 1. Per i requisiti si rimanda alla Tabella 3 del Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1, nel caso di rilevazione di modifiche ai dati e attività dell'Istituto, rispetto a quanto comunicato all'atto della predisposizione dell'Offerta, modalità e durata di svolgimento dello Stadio 2 e dei successivi audit di sorveglianza, possono differire da quelle inizialmente proposte nell'Offerta.

Al termine dell'audit di Stadio 1, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Italia. Qualora entro 30 giorni di calendario dal termine dello Stadio 1, il Cliente non riceva alcuna comunicazione, o in caso di ricezione della notifica di Stadio 2 da parte di Kiwa Italia, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Italia dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1:

- nel caso di non conformità, l'Organizzazione deve fornire a Kiwa Italia la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le non conformità devono essere risolte entro la fase successiva.
- nel caso di non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate, definire in modo formale e mettere in atto gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori, saranno valutate da Kiwa Italia in occasione dello Stadio 2.

Nello Stadio 2 si verificano i requisiti della norma UNI 10891 e quelli dell'Allegato D del D.M. 269/2010 relativi ai servizi di certificazione. Sia in assenza che in presenza di certificazione EN 50518 si verificherà anche la conformità all'Allegato E, secondo quanto definito dalla Check List del Capo della Polizia.

All'inizio dello Stadio 2, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nello Stadio 1.

Al termine dell'audit di Stadio 2, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Italia, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A seguito della Stadio 2, a fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate (anche minori), l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Italia, sulla apposita modulistica, la proposta relativa ai trattamenti e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive di tutte le non conformità.

In caso di non conformità collegate alla violazione di requisiti legislativi per violazione, anche episodica, di un requisito normativo di cui agli allegati A, B e C del D.M. 269/2010 e con particolare riferimento a quanto indicato nella TABELLA 3 del Disciplinare del Capo della Polizia, oltre alla definizione dei trattamenti ed azioni correttive l'organizzazione dovrà provvedere anche all'attuazione delle relative azioni correttive definite prima dell'emissione del certificato.

6.4.2 *Audit di certificazione per la norma EN 50518*

L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in un'unica Fase 2. La fase 2 viene condotta secondo analoghe modalità e caratteristiche indicate per lo Stadio 2 della UNI 10891.

Gli aspetti che vengono valutati nella Fase 2 sono indicati nella Tabella allegata al Disciplinare del Capo della Polizia del 24 febbraio 2015, utilizzate da Kiwa Italia nella conduzione degli audit.

6.4.3 *Rilascio della certificazione*

Prima del rilascio della certificazione:

1. per le certificazioni riferite alla norma UNI 10891 deve essere verificata la chiusura di tutte le non conformità collegate a violazione di requisiti legislativi, per violazione anche episodica di un requisito normativo di cui agli allegati A, B e C del DM 269/2010 e con particolare riferimento alla Tabella 3 allegata al Disciplinare del 24-02-2015;
2. per le certificazioni riferite alla norma EN 50518 deve essere verificata la chiusura di tutte le non conformità collegate alla violazione di requisiti normativi di riferimento (DM 269/2010 e correlati, norma tecnica cogente).

La chiusura delle citate non conformità, con verifica di attuazione delle relative azioni correttive stabilite, sarà effettuata secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Italia (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dall'ultimo giorno della verifica di Stadio 2; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di un ulteriore Stadio 2.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Italia in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Italia invia una comunicazione all'Istituto, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa Italia invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

La validità del Certificato di Conformità è di tre anni dalla data di prima emissione, che deve coincidere con la data di Decisione di Certificazione.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

Kiwa Italia inserisce i certificati rilasciati in apposito elenco mantenuto aggiornato e consultabile sul sito internet (www.kiwa.it).

In fase di primo rilascio della licenza, l'Istituto deve presentare il certificato alla Prefettura, entro sei mesi dal rilascio della licenza. Nel caso entro 6 mesi dal rilascio della licenza l'Istituto non fosse ancora in possesso del certificato, potrà richiedere a Kiwa Italia una dichiarazione circa lo stato di avanzamento della pratica di certificazione e le motivazioni della mancata conclusione del processo di certificazione.

6.5 Audit di Sorveglianza

Kiwa Italia effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni Certificate, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento. Essi vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno, la prima sorveglianza viene effettuata entro i 12 mesi successivi alla verifica di Stadio 2 e la seconda sorveglianza entro i successivi 24 mesi.

Almeno una di queste verifiche deve essere condotta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi). Kiwa Italia si riserva il diritto di effettuare anche Audit senza preavviso, in tali casi visto il mancato preavviso e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa Italia, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità minori emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

L'Istituto di Vigilanza, almeno due mesi prima dell'effettuazione della verifica di sorveglianza, deve inviare a Kiwa i seguenti documenti: Licenza Prefettizia, CCIAA. Se dall'analisi emergono differenze relativamente a nuovi servizi autorizzati, nuove sedi secondarie autorizzate e un nuovo livello dimensionale, Kiwa provvederà a revisionare il contratto in accordo alle regole definite dal Disciplinare del Capo della Polizia e in accordo al successivo paragrafo 7. Comunicazione preventiva da parte dell'Istituto in caso di variazioni

Nelle verifiche di sorveglianza viene verificata la conformità di tutti i requisiti della norma UNI 10891 e di quelli dell'Allegato D del D.M. 269/2010 (relativi ai servizi campionati).

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Italia. Il rapporto si intenderà confermato se entro 30 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Italia dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

In caso di Non Conformità (anche minore), l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Italia, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa al trattamento e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Qualora entro 30 giorni lavorativi dall'invio, l'Organizzazione non riceva alcuna comunicazione potrà considerare automaticamente accettati i trattamenti e il piano di azioni definito.

Nel caso di Non Conformità Kiwa Italia comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla precedente (Kiwa Italia potrà stabilire tempistiche differenti in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate). In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, l'Organizzazione sarà sottoposta al provvedimento di sospensione come indicato nel § 9 del presente Regolamento.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Italia in occasione dell'Audit successivo.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Italia almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

6.6 Rinnovo della Certificazione

Kiwa Italia esegue attività di Audit di rinnovo con cadenza triennale, al fine di verificare che i servizi oggetto di certificazione continuino ad essere conformi ai requisiti dello schema di certificazione (rif. § 2).

L'audit di rinnovo viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e si deve svolgere con anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato, tale da consentire che la decisione di certificazione preceda la data di scadenza del certificato.

Per la certificazione UNI 10891, durante la verifica di rinnovo vengono verificati tutti i requisiti (Allegati A, B, C del D.M. 269/2010) e tutti quelli relativi ai servizi certificati (UNI 10891 e Allegato D del D.M. 269/2010).

In assenza di certificazione EN 50518 si verificherà anche la conformità all'Allegato E del D.M. 269/2010.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza. Nel caso in cui siano state rilevate non conformità, qualora non sia possibile

verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Italia deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 9).

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

L'effettuazione dell'audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Il rinvio di un Audit di rinnovo già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Italia almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità triennale del certificato di conformità.

7. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Estensione del campo di applicazione

Nel recepire gli indirizzi forniti dalla Circolare del Ministero dell'Interno prot. 557/PAS/U/004321/100891.D(1) del 4.4.2023, l'iter di estensione del certificato deve svolgersi come segue:

- a. qualora l'Istituto di Vigilanza manifesti l'intendimento di presentare alla Prefettura di competenza la notifica (Segnalazione Certificata di Inizio Attività, c.d. SCIA) di estensioni di servizi o di ambiti territoriali, esso potrà richiedere un'estensione della certificazione nei tempi richiesti per il mantenimento della licenza. K Kiwa Italia, previa ricezione e accettazione della richiesta di estensione della certificazione da parte del cliente (rif. § 6.2), eseguirà l'audit di estensione seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale, che può riguardare l'inserimento di nuovi servizi e/o di nuove sedi/siti operativi.
- b. ai fini della valutazione Kiwa Italia prenderà in considerazione tutti gli elementi necessari per poter esprimere un giudizio di conformità, a titolo esemplificativo e non esaustivo: adeguamento del progetto organizzativo e tecnico-operativo (P.O.T.O.) e del Regolamento di servizio, sussistenza di idonei mezzi e risorse, sussistenza di qualsiasi altra evidenza oggettiva utile a dimostrare la conformità dell' Istituto di Vigilanza in relazione all'estensione (es.: polizze assicurative e/o fidejussorie, verbali intervento dell'Ispettorato territoriale del MIMIT - ex MiSE - competenze del Security Manager, conformità impianti, DT/GPG per servizi regolati da leggi speciali, etc.);
- c. al termine della valutazione Kiwa Italia rilascia il rapporto di audit all'Istituto di Vigilanza, se la valutazione ha dato esito positivo (assenza di NC), Kiwa Italia si riserva di procedere alla delibera e rilascio del certificato solo dopo aver ricevuto formale evidenza, da parte dell' Istituto di Vigilanza, dell'avvenuta notifica (SCIA) alla Prefettura di competenza, corredata di tutti gli allegati riportati nella citata circolare del Ministero dell'Interno del 4.4.2023 e del rapporto di audit rilasciato da Kiwa Italia a seguito di audit di estensione.
- d. il certificato aggiornato viene inviato, oltre che all'Istituto di Vigilanza, anche alle Autorità competenti nei tempi e modalità già sancite dal D.C.P. del 24.2.2015 e ulteriori pertinenti circolari Accredia. Il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione esteso, manterrà la data di scadenza originale.

L'audit di estensione, eseguito presso l'Organizzazione, riguarderà i processi e la documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'audit dipende dall'estensione richiesta. L'audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza, tenuto conto che, in caso di non conformità vale quanto indicato al § 6.4.1.

Nessuna modifica del campo di applicazione della Certificazione potrà essere discussa in sede di Audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente effettuato tutto quanto sopra indicato per la richiesta di estensione.

7.2 Riduzione del campo di applicazione

La riduzione può riferirsi al campo di applicazione e/o ai siti oggetto di certificazione purché coerente con quanto riportato all'interno della Licenza Prefettizia.

Kiwa Italia provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso di richiesta da parte dell'Organizzazione, nel caso in cui alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, nel caso l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione o qualora non sia più in grado di erogare i servizi oggetto di riduzione, sempre in coerenza con quanto compreso nella Licenza Prefettizia.

La riduzione può anche essere proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit durante un Audit di sorveglianza / rinnovo e riportata sul rapporto di Audit.

A seguito di richiesta/decisione di riduzione del campo di applicazione l'Organizzazione dovrà tempestivamente attivarsi verso la Prefettura di riferimento richiedendo l'allineamento della licenza ai servizi erogati.

Kiwa Italia provvederà ad emettere il certificato con il campo di applicazione ridotto una volta ricevuta la Licenza aggiornata.

Una volta ricevuto il Certificato di Conformità aggiornato, l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione in riferimento al campo di applicazione ridotto.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

7.3 Cambiamenti societari

Nel caso di modifiche della ragione sociale, fusioni, incorporazioni o distacchi di ramo d'azienda relative ai processi certificati si renderà necessaria l'apertura di un nuovo piano di certificazione.

L'estensione richiede un Audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà i processi e la documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'Audit dipende dall'estensione richiesta. L'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di certificazione, ovvero sarà necessario effettuare una verifica di Stadio 1 al fine di verificare i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010.

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di rilascio della certificazione, emettendo un nuovo Certificato di Conformità a favore della nuova ragione sociale.

8. AUDIT SUPPLEMENTARI

Kiwa Italia si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, oppure a seguito di richieste dell'ente di accreditamento o di altre Autorità pubbliche (Ministero, Prefettura e/o Questura), in caso di riattivazione di certificazioni sospese o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione.

Tali eventuali Audit supplementari, a carico dell'Organizzazione, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente, oppure in caso di sospensione della licenza da parte della Prefettura.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Italia) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione. Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Italia, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizio certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Italia in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Italia per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

9.2 **Revoca della certificazione**

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, su richiesta dell'Organizzazione cliente o in caso di revoca della licenza da parte della Prefettura.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Italia.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Italia e viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni con servizio certificato.

10. **COMUNICAZIONI**

Entro 60 giorni dalla data di certificazione, Kiwa Italia comunica il certificato emesso, a mezzo posta elettronica certificata, agli organi indicati nel Disciplinare del Capo della Polizia del 24 Febb. 2015, nonché le eventuali variazioni occorse in relazione alla validità o alle caratteristiche e requisiti degli Istituti certificati.

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito anche all'Organismo di accreditamento, secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

Kiwa Italia inoltre invia, a mezzo posta certificata, alla Prefettura che ha rilasciato la licenza all'Istituto e al Ministero dell'Interno - Dipartimento di Pubblica Sicurezza:

- I provvedimenti di sospensione della certificazione.
- I provvedimenti di revoca della certificazione.
- I casi di servizi erogati ma verificati solo a livello documentale in sede di audit di Stadio 2 (solo alla Prefettura di competenza).
- Le segnalazioni di eventuali criticità che non comportino l'adozione di provvedimenti di sospensione o revoca del certificato (ad esempio: non conformità collegate alla violazione di requisiti legislativi emesse in verifica iniziale di certificazione prima del rilascio del certificato, segnalazioni di natura tributaria riportate nel certificato dei carichi pendenti, livello dimensionale diverso rispetto a quello autorizzato).
- Casi di servizi non erogati ma presenti in licenza.

Tali comunicazioni saranno inviate entro 5 giorni dalla decisione assunta da Kiwa Italia.

Kiwa Italia invia le comunicazioni di rilascio/sospensione/revoche dei certificati anche all'organismo di accreditamento Accredia.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di revoca anche agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta e si riserva il diritto di inserire la notizia sul proprio sito Internet, come pure si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione anche agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

11. **USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE**

L'Istituto di Vigilanza con servizi certificati da Kiwa Italia, può scegliere se utilizzare o meno il Marchio di Certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

12. **MODIFICHE DELL'ISTITUTO DI VIGILANZA**

L'Istituto di Vigilanza deve informare tempestivamente Kiwa Italia per iscritto di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione, modifiche significative dei processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Italia valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa Italia di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

13. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

Kiwa Italia riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (IAF MLA Multi Lateral Agreement).

Il trasferimento del certificato può avvenire esclusivamente tra organismi di certificazione accreditati ed iscritti nell'elenco del Ministero dell'Interno pubblicato sul sito della Polizia di Stato.

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede la verifica di:

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di Non Conformità, assenza di audit supplementari da sostenere);
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Situazione autorizzativa dell'Istituto;
- Sussistenza di eventuali reclami o ricorsi ancora in corso e loro gestione;
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie (afferenti i sistemi gestionali), azioni legali in corso.

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione dell'Organizzazione; il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, può anche essere eseguito successivamente, rispettando la data della visita programmata dall'Organismo di Certificazione precedente.

Indipendentemente dalla fase del ciclo di certificazione in cui si trova l'Organizzazione (sorveglianza o rinnovo), sarà necessario condurre una visita dal contenuto equivalente a quella di Stadio 1, al fine di verificare i requisiti degli Allegati A, B e C del D.M 269/2010.

Detta attività dovrà essere condotta preliminarmente alla prevista visita di sorveglianza o rinnovo che potrà essere effettuata in maniera consecutiva.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà rimesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta viene trattata come nuova certificazione.

14. RECLAMI E RICORSI

14.1 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Italia.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

I reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Italia stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

14.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Italia, esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

I ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

14. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Italia comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Italia provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

15. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Italia si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione, che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Italia.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.