

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

Sommario

1. SCOPO E VALIDITÀ	2
2. DEFINIZIONI	3
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
5. ITER DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	3
5.1 RICHIESTA DI OFFERTA, OFFERTA E DETERMINAZIONE DEI REQUISITI CONTRATTUALI	4
5.2 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	5
5.3 ESAME DELLA DOMANDA	6
5.4 APERTURA PIANO DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	6
6. ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ.....	6
7. CONCESSIONE E VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	7
8. RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA, RIDUZIONE E ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	8
9. GESTIONE DI EVENTI O CIRCOSTANZE STRAORDINARIE PER LA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE	10
10. CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	13
10.1 REQUISITI CONTRATTUALI	13
10.2 PAGAMENTI	13
11. REQUISITI ED IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE	15
12. REQUISITI ED IMPEGNI DI SG QUALITÀ	18
13. TARIFFARIO	19
14. RECLAMI RICORSI CONTROVERSIE	19
15. SORVEGLIANZA DI SG QUALITÀ O DEL PROPRIO PERSONALE	21
16. RISERVATEZZA.....	21
17. DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA	22
18. PUBBLICAZIONE ED INFORMAZIONI VERSO L'ESTERNO	22
19. LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E RESPONSABILITÀ	23
20. REQUISITI COGENTI COLLEGATI ALLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E LIMITI DEI RELATIVI CONTROLLI	23
21. USO DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E DEL MARCHIO SG QUALITÀ.....	24
22. NOTE DI APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO	25

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

1. SCOPO E VALIDITÀ

Il Regolamento contiene i requisiti contrattuali di natura amministrativa e generale che regolano il rapporto tra SG QUALITÀ e le Organizzazioni richiedenti i servizi di certificazione/attestazione che rientrano nell'ambito della certificazione dei sistemi di gestione e della certificazione di prodotti, processi e servizi (ad esempio per convalida della dichiarazione ambientale ai fini della registrazione EMAS) oggetto dello stesso ad eccezione delle condizioni economiche riportate in specifiche offerte economiche predisposte sulla base del Tariffario adottato da SG QUALITÀ e reso disponibile a chi ne facesse esplicita richiesta e dei requisiti contrattuali di natura tecnica per i quali si rimanda ai singoli Regolamenti Certificazione - Requisiti Tecnici (a titolo di esempio: SGQ, SGA, SGSI, SMS, SGPC, CMS, SGCO e ESCO).

Pertanto, ai fini della completa regolarizzazione del rapporto contrattuale, è richiesto all'Organizzazione richiedente i servizi di certificazione/attestazione di procedere all'accettazione di entrambi i succitati Regolamenti secondo le modalità allo scopo stabilite. In particolare, ai fini dell'accettazione del presente "Regolamento Certificazione - Requisiti Generali" e del pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici" è necessario che il Legale Rappresentante dell'Organizzazione firmi l'apposita parte prevista sull'offerta economica e, nel caso di offerta emessa dal Business Partner, sul contratto, anche mediante l'utilizzo della propria firma elettronica.

In definitiva, la combinazione dei 2 Regolamenti (come indicato sopra) mira a definire e stabilire l'iter e le regole per la gestione, il rilascio, la sorveglianza, l'estensione, la riduzione, la sospensione e la revoca della certificazione/attestazione secondo la/e normativa/e di riferimento.

Pertanto, quando nel presente documento si fa riferimento al **Regolamento Certificazione**, è da intendersi che si fa riferimento anche al pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici". Qualora il Regolamento Certificazione dovesse essere modificato, se le modifiche apportate attengono a requisiti normativi, regolamentari, di legge o a disposizioni cogenti in genere, l'Organizzazione è tenuta a scaricare il documento aggiornato dall'area DOWNLOAD del sito istituzionale di SG QUALITÀ, secondo le indicazioni di volta in volta fornite da SG QUALITÀ (...) con apposita comunicazione a mezzo e-mail; il possesso della versione in vigore del Regolamento Certificazione da parte dell'Organizzazione è oggetto di verifica al successivo audit di sorveglianza/rinnovo presso l'Organizzazione stessa. Inoltre, laddove le modifiche al Regolamento Certificazione dovessero comportare adeguamenti del Sistema di Gestione da parte dell'Organizzazione, SG QUALITÀ in relazione alla natura delle modifiche stesse, indica la durata del relativo periodo di transizione entro il quale l'Organizzazione deve conformarsi.

Conseguentemente, SG QUALITÀ provvede a comunicare la circostanza all'Organizzazione precisando che il mancato adeguamento entro il termine ultimo del periodo di transizione allo scopo stabilito, non consentendo a SG QUALITÀ di effettuare le attività previste per la conferma della validità della certificazione/attestazione rilasciata, determina, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Rinuncia, sospensione, revoca, riduzione estensione della certificazione", la relativa sospensione o revoca.

Nello specifico, tale comunicazione avviene a mezzo PEC con la formula del silenzio assenso.

Qualora l'Organizzazione non rifiuti formalmente di adeguarsi, le nuove prescrizioni si intendono accettate. L'eventuale rifiuto deve essere comunicato ed inviato per iscritto con conferma di ricezione (o a mezzo PEC) entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione delle variazioni da parte di SG QUALITÀ.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

SG QUALITÀ, nel caso di variazioni delle norme di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni della normativa attraverso attività di valutazione della conformità sia di tipo documentale, sia in campo.

2. DEFINIZIONI

Le definizioni utilizzate nel Regolamento Certificazione sono quelle riportate nelle norme di riferimento, ed in particolare nella norma UNI CEI EN ISO 17000 e nelle pertinenti norme specifiche per ogni Schema di Certificazione (ad esempio UNI EN ISO 9000, UNI EN ISO 14001, ecc.). Laddove necessario, ai fini di una migliore comprensione del Regolamento Certificazione, talune definizioni o significati di alcuni termini e/o locuzioni sono riportate contestualmente all'utilizzo del termine.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi di pertinenza di SG QUALITÀ nell'ambito del campo di applicazione del Regolamento Certificazione sono quelli relativi alle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17000, 17021-1 e 17065, ai Regolamenti, Schemi e Circolari dell'Ente di Accreditamento (RG-01 Parte Genarle, RG-01-01 Organismi di Certificazione Sistemi di Gestione, RG01-03 Organismi di Certificazione di Prodotto/Servizio/Processo), ai documenti IAF (International Accreditation Forum), ai Regolamenti, Direttive e Decisioni Comunitarie e ai Requisiti di Legge e Normativi applicabili e per i quali è predisposto e tenuto aggiornato apposito elenco reso disponibile alle Organizzazioni che ne fanno esplicita richiesta. I riferimenti normativi a cui l'Organizzazione può far riferimento (quali ad esempio: per la qualità, ambiente, sicurezza, alimentare, prodotto, ecc.) sono indicati nel pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici".

Si precisa che per i riferimenti datati si applica esclusivamente l'edizione citata, per gli altri vale l'ultima edizione del documento, compresi gli eventuali aggiornamenti ed integrazioni.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del Regolamento Certificazione si riferisce ai servizi di certificazione/attestazione che rientrano nell'ambito della certificazione dei sistemi di gestione in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 e della certificazione di sistemi di gestione e alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 certificazione di Prodotto Servizio Processo.

I servizi disciplinati dal Regolamento Certificazione non prevedono attività di consulenza per la progettazione, implementazione e mantenimento della documentazione di sistema prodotto processo servizio a favore delle Organizzazioni.

Il presente regolamento si applica a:

SG Qualità SrL in persona del rappresentante legale pro tempore con sede legale in PADOVA (PD) Via Emanuele Filiberto di Savio, 47 e sede operativa principale in LIMENA (PD) Via Cesare Battisti, 33

5. ITER DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

Per l'erogazione delle attività di seguito riportate, ed in particolare per la pianificazione delle attività di valutazione della conformità presso l'Organizzazione, SG QUALITÀ si conforma ai documenti IAF a titolo di esempio: IAF MD2, IAF MD5, IAF MD11, IAF MD22 ai Regolamenti europei applicabili, ai Regolamenti e Schemi dell'Ente di accreditamento e nei casi cogenti al Decreti ministeriali e relativa circolari attuative e titolo di esempi DM115/14 e DM269/10 e relative successive modifiche ed integrazioni.

Tali documenti sono disponibili sui siti www.accredia.it e www.european-accreditation.org, www.iaf.nu, www.iso.org.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

Tutte le Organizzazioni che ne facciano richiesta possono accedere ai servizi offerti da SG QUALITÀ, purché siano in regola con le leggi in vigore e non abbiano impedimenti per l'espletamento delle attività o l'erogazione dei servizi/prodotti per i quali l'Organizzazione richiede la certificazione/attestazione.

Ulteriori dettagli al riguardo sono riportati nel pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici". Al fine di assicurare alle Organizzazioni richiedenti i servizi di certificazione/attestazione, prestazioni efficaci ed affidabili, SG QUALITÀ predispone Procedure Operative specifiche per ogni Schema oggetto di certificazione/attestazione, nelle quali sono dettagliate tutte le fasi e le attività di processi allo scopo attuati, ai fini del loro efficace funzionamento e tenuta sotto controllo.

Di seguito è presentato l'iter di certificazione/attestazione sotto il profilo amministrativo e generale, rimandando al pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici" la presentazione dell'iter di certificazione/attestazione sotto il profilo tecnico.

5.1 RICHIESTA DI OFFERTA, OFFERTA E DETERMINAZIONE DEI REQUISITI CONTRATTUALI

Per iniziare l'iter di certificazione/attestazione, è necessario che l'Organizzazione provveda formalmente a far pervenire richiesta di offerta tramite il pertinente modulo *Richiesta di Offerta* disponibile sul sito web di SG QUALITÀ, o tramite altra documentazione che contenga tutte le informazioni necessarie per poter emettere l'offerta (le informazioni minime sono quelle indicate nel pertinente modulo *Richiesta di Offerta*).

Si precisa che tutte le eventuali esclusioni richieste dall'Organizzazione sono oggetto di riesame da parte della Direzione Tecnica al fine di verificare l'accettabilità delle stesse, tenendo conto delle motivazioni che l'Organizzazione argomenta.

Tale riesame è effettuato in prima battuta nel riesame della richiesta di offerta, in occasione delle attività di valutazione della conformità presso l'Organizzazione stessa e successivamente in fase di decisione del rilascio della certificazione/attestazione.

Inoltre, si precisa, altresì, che per taluni schemi (es. Schema per gli Istituti di Vigilanza Privata (UNI 10891) e Centrali di Monitoraggio e Ricezione Allarmi (UNI CEI EN 50518) non sono consentite esclusioni.

In seguito alla richiesta di offerta, SG QUALITÀ o suo Business Partner emette l'offerta economica per la certificazione/attestazione richiesta che invia all'Organizzazione. Nel caso in cui l'offerta fosse emessa da un Business Partner, SG QUALITÀ provvede ad emettere il proprio contratto che invia all'Organizzazione, in cui è presente esplicito riferimento all'offerta del Business Partner.

Si precisa che l'offerta economica contiene solo la valorizzazione economica delle attività che SG QUALITÀ eroga a fronte della richiesta dell'Organizzazione nel triennio di validità della certificazione/attestazione oppure nel periodo di validità del contratto laddove la certificazione/attestazione non abbia scadenza.

La valorizzazione economica viene effettuata sulla base del Tariffario in termini di tipo di attività e di relativa durata temporale. Gli ulteriori requisiti di natura contrattuale che regolano il rapporto tra SG QUALITÀ e l'Organizzazione sono formalizzati nel presente "Regolamento Certificazione Requisiti Generali" e nel pertinente "Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici". Pertanto, ai fini della formalizzazione del rapporto contrattuale, l'Organizzazione deve restituire per accettazione dal Legale Rappresentante l'offerta economica e anche nel caso in cui l'offerta venga emessa da un intermediario. L'Organizzazione può sottoscrivere tali documenti anche mediante l'utilizzo della firma elettronica del Legale Rappresentante. Ai fini della determinazione della durata temporale delle attività di valutazione

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

della conformità, a partire dal dato determinato dall'applicazione delle regole e/o tabelle allo scopo previste per i vari tipi di certificazione/attestazione (a titolo di esempio: numero addetti, siti, processi, famiglie di prodotti e prodotti, servizi), SG QUALITÀ applica fattori di incremento o di riduzione di tale durata sulla base dei documenti IAF, dei Regolamenti e Schemi dell'organismi di accreditamento, di eventuali Proprietari di Schemi, come nel caso degli Istituti di Vigilanza Privata applica le tabelle di cui agli allegati B e C del DM115/14 s.m.i.

Per la definizione della durata temporale delle attività di valutazione della conformità previste nel triennio di validità del contratto, le tempistiche necessarie per la formulazione dell'offerta, oltre quanto già precedentemente riportato, prendono in considerazione anche i tempi necessari per le attività di valutazione della conformità sul campo di sedi aggiuntive ed eventuali siti operativi distaccati successivi al primo ed i tempi necessari per gli spostamenti per tali attività nelle sedi aggiuntive e nei siti operativi distaccati, cui si aggiungono eventuali tempi per coprire i diversi turni di lavoro (ove applicabile).

Non sono contabilizzati tempi suppletivi relativi agli spostamenti, nel caso in cui i tempi di trasferimento per raggiungere gli stessi siano inferiori ad un'ora. La durata temporale delle singole attività di valutazione della conformità riportata nell'offerta economica e quindi le condizioni economiche dell'offerta stessa sono da considerarsi valide unicamente nel caso in cui durante il triennio di validità del contratto le caratteristiche dell'Organizzazione rimangano invariate rispetto a quelle dichiarate alla stipula del rapporto contrattuale, non rendendo necessaria la modifica di tale durata temporale.

In caso di variazioni alle caratteristiche dell'Organizzazione, si procede secondo quanto riportato nel successivo paragrafo "Condizioni contrattuali". In tal caso, laddove si rendesse necessario provvedere alla variazione della durata temporale delle attività di valutazione della conformità e quindi delle condizioni economiche riportate in una nuova offerta, la loro mancata accettazione da parte dell'Organizzazione, non consentirebbe a SG QUALITÀ di effettuare le attività previste per la conferma della validità della certificazione/attestazione, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Rinuncia, sospensione revoca, riduzione estensione della certificazione/attestazione e/o convalida", con conseguente relativa sospensione.

Tali condizioni economiche sono ritenute tacitamente confermate anche per il successivo triennio contrattuale, fatto salvo le menzionate variazioni alle caratteristiche dell'Organizzazione e quelle previste ogni anno sulla base del tasso medio di inflazione ISTAT relativo all'anno precedente.

Pertanto, allo scadere del triennio di validità del contratto, in assenza di variazione delle caratteristiche dell'Organizzazione adeguatamente documentate, nessuna ulteriore offerta economica è sottoposta all'accettazione dell'Organizzazione, rimanendo valide le condizioni economiche della prima offerta sottoscritta.

Si precisa infine che laddove SG QUALITÀ dovesse ritenere necessario effettuare ulteriore attività di valutazione della conformità per il mantenimento della certificazione/attestazione che non rientrano nel normale ciclo e quindi fuori dall'offerta economica sottoscritta, gli stessi sono fatturati in accordo al Tariffario.

5.2 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

L'Organizzazione che richiede la certificazione/attestazione deve restituire debitamente firmata dal Legale Rappresentante l'offerta economica ricevuta, che costituisce la domanda di certificazione/attestazione, allegando la documentazione in essa richiesta. Nel caso in cui l'offerta fosse stata emessa da un Business Partner di SG QUALITÀ, l'Organizzazione deve far pervenire anche il

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

contratto appositamente emesso da SG QUALITÀ. L'Organizzazione può sottoscrivere i succitati documenti anche mediante l'utilizzo della firma elettronica del Legale Rappresentante.

5.3 ESAME DELLA DOMANDA

Al ricevimento dei documenti di cui alla domanda di certificazione/attestazione (offerta sottoscritta da parte dell'organizzazione), SG QUALITÀ provvede ad analizzare e riesaminare quanto inviato dall'Organizzazione e modificato/confermato nella sessione di conferma dei dati riportati sempre nell'offerta sottoscritta. Nel caso quanto ricevuto sia sufficiente per accettare la domanda, SG QUALITÀ da comunicazione scritta dell'accettazione della domanda e dell'apertura del piano di certificazione/attestazione all'Organizzazione, in caso contrario SG QUALITÀ richiede all'Organizzazione di integrare quanto inviato dalla stessa nel pertinente modello Richiesta di Offerta inizialmente inviato.

5.4 APERTURA PIANO DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

Con l'accettazione della domanda di certificazione/attestazione, SG QUALITÀ provvede ad aprire il piano di certificazione/attestazione dell'Organizzazione, individuando il Personale incaricato per le attività di gestione ed effettuazione della valutazione della conformità, tenendo presente le qualifiche e le conoscenze specifiche ed eventuali incompatibilità, mantenendo sempre in primo piano il rispetto del requisito di indipendenza ed imparzialità e assenza di conflitti così come definiti per alcuni schemi. (nel caso degli Schema per gli Istituti di Vigilanza Privata (UNI 10891) e Centrali di Monitoraggio e Ricezione Allarmi (UNI CEI EN 50518) dal DM 115/2014 s.m.i. e dalla circolare del Ministero dell'Interno dell'11.09.2014)

Successivamente, SG QUALITÀ provvede ad inviare comunicazione scritta all'Organizzazione indicando:

- numero del piano di certificazione/attestazione,
- la/le data/e proposte per l'esecuzione delle attività di valutazione della conformità,
- il/i nominativo/i del Personale prescelto/i per le attività di valutazione della conformità in modo che l'Organizzazione possa, nel caso lo ritenga necessario per motivi di incompatibilità od altro motivo dalla stessa individuato, ricusare il Personale proposto; il rifiuto del/dei nominativo/i proposto/i deve essere esaurientemente e dettagliatamente giustificato e pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della Comunicazione Apertura del piano di certificazione/attestazione; trascorsi i quali, non ricevendo comunicazioni contrarie, GV proposto è ritenuto accettato.

6. ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

Il contratto di certificazione/attestazione prevede l'esecuzione di:

- Attività di Valutazione Iniziale (che per alcune tipologie di certificazione/attestazione può consistere di 2 fasi o step),
- Attività di Valutazione di Sorveglianza periodici annuali.

Nel corso delle attività di valutazione della conformità è consentita la presenza di eventuali Consulenti dell'Organizzazione soltanto nel caso in cui gli stessi si comportino da Osservatori, ossia senza alcuna partecipazione diretta o indiretta e senza alcun tipo di coinvolgimento o interferenza con le attività di valutazione della conformità. Nell'ipotesi in cui i Consulenti vogliano entrare nel merito della verifica, il Responsabile del Gruppo di Valutazione della Conformità (RGV) provvede a richiedere l'immediato allontanamento degli stessi.

Per i dettagli operativi si rimanda al pertinente "Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici".

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

7. CONCESSIONE E VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

SG QUALITÀ emette il certificato/attestato alle Organizzazioni a fronte del completamento, con esito positivo delle attività di valutazione della conformità iniziale che accerti la conformità ai requisiti di riferimento. Il certificato/attestato è emesso in formato elettronico ed inviato all'Organizzazione a mezzo e-mail all'indirizzo PEC ed all'indirizzo di posta elettronica comunicato dall'Organizzazione stessa.

Nel caso l'Organizzazione sia interessata ad inserire il proprio Logo sul certificato/attestato, deve comunicarlo esplicitamente a SG QUALITÀ a cui deve inviare il file del Logo in formato digitale, SG QUALITÀ addebita i costi allo scopo previsti dal Tariffario.

L'invio del logo autorizza SG QUALITÀ all'inserimento dello stesso nel sito web; se l'Organizzazione non vuole autorizzare SG Qualità all'utilizzo del logo sul proprio sito web, può negare il consenso mediante richiesta scritta.

Qualora l'Organizzazione sia interessata a ricevere il certificato/attestato in formato cartaceo, deve comunicarlo esplicitamente a SG QUALITÀ, che addebita i costi allo scopo previsti dal Tariffario.

Qualora l'Organizzazione sia interessata a ricevere il certificato/attestato in altre lingue (diverse da Italiano e Inglese), deve comunicarlo esplicitamente, con indicazione dello scopo di certificazione/campo di applicazione trascritto nella lingua prescelta, a SG QUALITÀ, che addebita i costi allo scopo previsti dal Tariffario.

La concessione della certificazione/attestazione segue l'iter sotto riportato:

- 1) Attività di Valutazione Iniziale (con Audit di Primo Stage S1 ed Audit di Secondo Stage S2, per quegli Schemi di Certificazione/Attestazione che richiedano i 2 step separati);
- 2) Analisi della documentazione dell'Attività di Valutazione della Conformità da parte della Direzione Tecnica di SG QUALITÀ, prima della presentazione alla Funzione Deliberante (ad esempio: Rapporti di Audit, eventuali riserve, attività di chiusura Audit);
- 3) Riesame della documentazione dell'Attività di Valutazione della Conformità e decisione sul rilascio della certificazione/attestazione da parte della Funzione Deliberante sotto l'esclusiva responsabilità di SG QUALITÀ.

La Funzione Deliberante analizza i fascicoli di SG QUALITÀ per la certificazione/attestazione, riesamina i documenti dell'Attività di Valutazione della Conformità e l'eventuale documentazione a corredo e decide sul rilascio della certificazione/attestazione o meno e quindi per l'emissione o meno del relativo certificato/attestato.

Il fascicolo inerente alla certificazione/attestazione non è sottoposto ad analisi della Funzione Deliberante finché:

- a) non sono eliminate/corrette le eventuali NC maggiori rilevate;
- b) per tutte le NC minori rilevate non sono accettate le proposte di risoluzione comunicate/inviata dall'Organizzazione: quindi, fino al ricevimento della proposta di risoluzione delle NC minori (trattamento delle NC minori ed eventuali azioni correttive per eliminarne le cause) ed alla successiva analisi da parte del RGV e dell'accettazione da parte della Direzione Tecnica di SG QUALITÀ o suo incaricato.

Per i dettagli operativi si rimanda al pertinente "Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici".

Durante l'esecuzione degli Audit possono essere riscontrati i seguenti rilievi. Il mancato soddisfacimento di un requisito è classificato come Non Conformità, non conformità minore, raccomandazione. Per un maggior dettaglio circa la classificazione dei rilievi rimanda al Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici specifico per ciascuno schema di riferimento (SCHEMI TECNICI).

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

La Funzione Deliberante, analizzata la documentazione fornitagli, prende la decisione in merito al rilascio della certificazione/attestazione all'Organizzazione. SG QUALITÀ da comunicazione formale delle decisioni prese dalla Funzione Deliberante all'Organizzazione che ha richiesto la certificazione/attestazione. Nel caso non sia concorde con la decisione presa dalla Funzione Deliberante, l'Organizzazione può fare ricorso secondo le modalità riportate nel capitolo condizioni contrattuali.

Alla chiusura positiva dell'attività di certificazione/attestazione (parere favorevole da parte della Funzione Deliberante), SG QUALITÀ provvede a:

- preparare ed emettere il certificato/attestato,
- inviare il certificato/attestato all'Organizzazione, solo dopo la ricezione dell'avvenuto pagamento di quanto spettante a compenso delle attività effettuate da parte di SG QUALITÀ, secondo quanto stabilito dai documenti contrattuali.

In seguito all'emissione della Certificazione/Attestazione ad un'Organizzazione, il nominativo della stessa è inserito in un apposito Registro delle Organizzazioni come previsto dal pubblicazioni verso l'esterno. La consultazione di tale registro è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

La validità di una certificazione/attestazione è subordinata al rispetto dei contenuti del presente Regolamento e del pertinente Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici", ed in particolare delle condizioni economiche (vedi nel capitolo condizioni contrattuali) e dell'esecuzione delle Attività di Valutazione della Conformità di Sorveglianza previste.

8. RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA, RIDUZIONE E ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione/attestazione dandone comunicazione scritta a SG QUALITÀ. Analogamente se lo ritiene necessario, l'Organizzazione può far richiesta di sospensione.

La richiesta di rinuncia o sospensione deve essere firmata dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione. In assenza di comunicazione ufficiale a firma del Legale Rappresentante (ad esempio ricezione di una semplice comunicazione telefonica o comunicazione e-mail), SG QUALITÀ provvede all'invio di una prima comunicazione a mezzo PEC per richiedere conferma della decisione da parte dell'Organizzazione, specificando che non ricevendo entro 15 giorni comunicazioni a riguardo, comunque, SG QUALITÀ invia una successiva comunicazione a mezzo PEC per la revoca del certificato/attestato.

Tali richieste sono riesaminate da SG QUALITÀ e le decisioni in merito tempestivamente comunicate all'Organizzazione per le azioni del caso, nel rispetto del presente Regolamento e del pertinente Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici" e delle prescrizioni degli Organismi di Accreditamento. In particolare, in caso di richiesta di sospensione, SG QUALITÀ provvede a comunicare la durata massima della sospensione e le modalità di riattivazione della certificazione/attestazione in relazione al periodo effettivo di sospensione, tenendo conto che in linea di principio:

- se trattasi di Attività di Valutazione della Conformità di Sorveglianza, la durata dell'attività da effettuarsi per la riattivazione è pari alla durata originaria nel caso la sospensione abbia durata inferiore a 3 mesi, mentre se superiore a 3 mesi e fino ad un massimo di 6 mesi la durata dell'attività è incrementata ed è pari alla durata Attività di Valutazione della Conformità di Rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione);
- se trattasi di Attività di Valutazione della Conformità di Rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione), questo può essere effettuato con le medesime tempistiche fino ad un massimo di 6 mesi, poiché oltre tale termine è necessario ripetere l'Attività di Valutazione della Conformità Iniziale.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

La durata della sospensione del certificato/attestato non può essere superiore a 6 mesi e non modifica il periodo di validità del contratto e del certificato/attestato stesso. Superato il periodo di sospensione, pari a 6 mesi, il certificato/attestato è revocato.

L'Organizzazione può, nel caso lo ritenga opportuno, fare richiesta di riduzione della certificazione/attestazione dandone comunicazione scritta a SG QUALITÀ con timbro e firma del Legale Rappresentante dell'Organizzazione. In tal caso, SG QUALITÀ provvede all'emissione di un nuovo certificato/attestato riportante il nuovo scopo di certificazione/campo di applicazione e la data di emissione corrente, mantenendo inalterata quella di scadenza (laddove prevista dalla norma di riferimento).

Per gli Istituti di Vigilanza e le Centrali di Monitoraggio e Ricezione Allarmi non è possibile la richiesta di riduzione dello scopo di certificazione, poiché il Certificato deve sempre essere in linea con la Licenza in possesso dell'Istituto di Vigilanza ovvero con le comunicazioni ex art. 257 ter del Regolamento di esecuzione al Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS) effettuate dal Titolare di Licenza alla Prefettura successivamente al primo rilascio della Licenza). Per i requisiti specifici applicabili e non applicabili per gli Istituti di Vigilanza/Centrali di Monitoraggio e Ricezione di Allarmi, si rimanda al schema di certificazione 10891 e 50518.

Per contro, qualora si manifesti una non conformità rispetto ai requisiti di certificazione/attestazione, sia come risultato della sorveglianza o per un altro motivo, ove la stessa non sia stata gestita dall'Organizzazione come concordato, SG QUALITÀ, può decidere, specificandone i motivi e dandone comunicazione formale tramite PEC all'Organizzazione, per la:

- continuazione della certificazione/attestazione sotto attività di sorveglianza incrementata;
- riduzione del campo di applicazione della certificazione/attestazione per eliminare la parte dello scopo non conforme;
- sospensione della certificazione/attestazione, con indicazione delle azioni necessarie per porre fine alla sospensione e ripristinare la stessa;
- revoca della certificazione/attestazione.

Alle citate condizioni di non conformità, si possono aggiungere la non osservanza degli impegni contrattuali, il non rispetto del presente Regolamento e/o del pertinente Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici", il non corretto utilizzo della certificazione/attestazione o del Marchio SG QUALITÀ, o anche quando SG QUALITÀ venga a conoscenza di mancanze dell'Organizzazione che inficino la concessione della certificazione/attestazione stessa (ad esempio, per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, in caso di infortuni o incidenti gravi, oppure dimostrata non osservanza/conformità alle leggi).

La sospensione, la rinuncia o la revoca della certificazione/attestazione hanno effetto dalla data indicata nell'apposita comunicazione (generalmente la data di ricezione della comunicazione come riportata dalla PEC).

Nel caso di rinuncia della certificazione/attestazione, l'Organizzazione deve:

- riconsegnare l'originale del certificato/attestato, qualora in possesso del formato cartaceo emesso direttamente da SG QUALITÀ;
- non utilizzare eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla propria documentazione (per esempio carta intestata, dépliant, siti web, gadget, etc.) e da eventuali mezzi, veicoli o immobili ogni riferimento della certificazione/attestazione di cui si richiede la rinuncia.

Tutte le variazioni che riguardano il campo di applicazione oppure il relativo stato di validità della certificazione/attestazione, sono rese pubbliche da SG QUALITÀ con l'aggiornamento del Registro Organizzazioni, nel caso con un'indicazione nell'apposita sezione note in tale Registro.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

La rinuncia della certificazione/attestazione comporta la cancellazione del nominativo dell'Organizzazione dal Registro delle Organizzazioni, o in alternativa SG QUALITÀ provvede all'apposizione di un'indicazione nell'apposita sezione note dello stato del certificato/attestato nel Registro.

In seguito alla revoca della certificazione/attestazione, come nel caso di rinuncia, l'Organizzazione deve provvedere ad eseguire le azioni sopra riportate ed il nominativo dell'Organizzazione è cancellato a cura di SG QUALITÀ dal Registro delle Organizzazioni, o in alternativa SG QUALITÀ provvede all'apposizione di un'indicazione nell'apposita sezione dello stato del certificato/attestato nel Registro. In caso di sospensione del certificato/attestato, l'Organizzazione si impegna ad astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la propria certificazione/attestazione od utilizzarla ingannevolmente. Analogamente a quanto indicato per la revoca o per la rinuncia, anche per la sospensione del certificato/attestato SG QUALITÀ provvede all'apposizione di un'indicazione nell'apposita sezione dello stato del certificato/attestato nel Registro Organizzazioni.

In seguito a rinuncia della certificazione/attestazione da parte dell'Organizzazione o a sospensione/revoca della stessa da parte di SG QUALITÀ, questi provvede a dare informazione scritta dei passi intrapresi ad eventuali Autorità di Controllo o Vigilanza o **circolari tecniche ACCREDIA riferite agli schemi Istituti di Vigilanza Privata**, e come ad esempio: Autorità di Vigilanza, ACCREDIA, Ministeri di competenza, Dipartimento della pubblica sicurezza, ecc.. **inoltre si specifica che nel caso di istituti di vigilanza privata non è possibile da parte degli stessi richiedere la sospensione/revoca della certificazione salvo che l'Istituto non sia stato oggetto di sospensione-revoca della licenza di P.S. da parte della competente Prefettura.**

Infine, a seguito di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione/attestazione pervenuta da un'Organizzazione certificata, SG QUALITÀ provvede a riesaminare quanto inviato dalla stessa e stabilire quindi le attività di valutazione della conformità necessarie per la concessione o meno dell'estensione.

In caso di esito positivo, SG QUALITÀ o un suo Business Partner emette una specifica offerta economica per l'effettuazione delle attività finalizzate all'estensione del campo di applicazione della certificazione/attestazione, che possono essere effettuate anche contestualmente alle Attività di Valutazione della Conformità di Sorveglianza o di Rinnovo. In tal caso, SG QUALITÀ o un suo Business Partner, se ritenuto necessario, riformula l'offerta economica in funzione delle eventuali attività/tempi aggiuntivi necessari per eseguire tale attività.

9. GESTIONE DI EVENTI O CIRCOSTANZE STRAORDINARIE PER LA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE

Poiché è possibile che accadano eventi straordinari o circostanze al di fuori del controllo dell'Organizzazione che possono avere ripercussioni sulle attività previste per il mantenimento o il rinnovo della certificazione/attestazione (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione), SG QUALITÀ ha stabilito delle modalità specifiche che, partendo da un'adequata valutazione della situazione, hanno l'obiettivo di porre in essere azioni appropriate in risposta a tali eventi per gestire e tenere sotto controllo gli impatti conseguenti.

Atteso che per evento o circostanza straordinaria al di fuori del controllo dell'Organizzazione, è da intendersi qualcosa comunemente indicata come "forza maggiore" (ad esempio: guerre, scioperi, sommosse, instabilità politica, tensione geopolitica, terrorismo, criminalità, pandemia, inondazioni, terremoto, hacking informatico dannoso, altri disastri naturali o prodotti dall'uomo), che può impedire

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

la “normale” effettuazione delle attività di valutazione della conformità già pianificate, in queste circostanze SG QUALITÀ effettua una valutazione dei rischi circa l’opportunità di proseguire con la certificazione/attestazione e stabilire le pertinenti misure da adottare.

Pertanto, la Direzione Tecnica ed i Responsabili di Schema interessati provvedono ad effettuare un’adeguata valutazione della situazione dell’Organizzazione e quella che si prevede nell’immediato futuro in conseguenza della natura dell’evento straordinario, al fine di stabilire metodi alternativi a breve termine da attuare per valutare se il mantenimento della certificazione/attestazione da parte dell’Organizzazione sia efficace.

A tale riguardo, nella valutazione dei rischi, a seconda dei casi, gli elementi presi in considerazione sono i seguenti:

- se l’Organizzazione ha condotto una valutazione degli impatti dell’evento straordinario e quali sono le risultanze di tale valutazione, le azioni stabilite ed attuate ed in che misura ciò ha influenzato il sistema di gestione aziendale/prodotto/processo/servizio oggetto di certificazione/attestazione;
- se il sistema di gestione aziendale/prodotto/processo/servizio richiede un piano di ripristino dall’emergenza o un piano di risposta all’emergenza e come l’Organizzazione ha predisposto ed implementato tale piano e se risulta efficace;
- se l’evento straordinario ha interessato i siti produttivi e/o i prodotti/servizi inseriti nel campo di applicazione della certificazione/attestazione dell’Organizzazione ed in che misura e quali sono le tempistiche previste dall’Organizzazione per il loro ripristino, anche in regime di ridotta capacità produttiva, e quindi se e quando l’Organizzazione sarà in grado di funzionare “normalmente” potendo attuare i processi operativi e realizzare i prodotti/servizi contenuti all’interno del campo di applicazione della certificazione/attestazione, tenendo conto dell’esigenza di eseguire l’attività di valutazione della conformità già precedentemente pianificata;
- se l’Organizzazione dispone ed utilizza siti di produzione alternativi, se gli stessi rientrano nel campo di applicazione della certificazione/attestazione oppure sono da inserire e quindi da sottoporre ad attività di valutazione della conformità, dovendo definire i relativi tempi aggiuntivi in relazione alle tempistiche già precedentemente calcolate per il tipo di attività di valutazione della conformità da effettuare;
- se le giacenze e le disponibilità dei prodotti finiti soddisfano i relativi requisiti e quelli dei Clienti oppure se l’Organizzazione provvederà a consegnare dietro deroga e concessione dei Clienti stessi;
- se l’Organizzazione dispone di Fornitori a cui affidare la realizzazione dei processi e/o dei prodotti/servizi e come gli stessi sono tenuti sotto controllo dall’Organizzazione stessa.

Se il rischio di proseguire con la certificazione/attestazione è ritenuto accettabile, sulla base delle informazioni raccolte, SG QUALITÀ adotta metodi alternativi di valutazione a breve termine per verificare la continua efficacia dei processi gestionali ed operativi dell’Organizzazione ed il conseguente mantenimento della certificazione/attestazione. In tal caso, SG QUALITÀ richiede all’Organizzazione l’inoltro almeno della seguente documentazione/files relativa/i a:

- evidenze di realizzazione di prodotti/servizi prima del manifestarsi dell’evento straordinario,
- evidenze di reclami, gestione delle non conformità ed azioni correttive,
- evidenze di formazione (laddove prevista per coerenza),
- evidenze di audit interni, riesami della direzione, ecc. (laddove previsti dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione).

Tale documentazione/files è/sono esaminata/i dal Gruppo di Valutazione per stabilire l’opportunità di mantenere/confermare la certificazione/attestazione rilasciata. Al termine delle attività di analisi e valutazione della documentazione/files fornita/i dall’Organizzazione, il Gruppo di Valutazione provvede all’eliminazione/distruzione della/gli stessa/i.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

Allo scopo SG QUALITÀ cura di interagire in maniera proattiva con l'Organizzazione, in modo da concordare:

- le azioni da attuare per proseguire con la certificazione/attestazione, determinando il tempo massimo entro il quale è possibile procedere alla realizzazione delle attività di valutazione della conformità previste con modalità alternative, ed oltre il quale si procede alla sospensione o alla revoca della certificazione/attestazione;
- i criteri per riattivare o riprendere la normale attività di sorveglianza in accordo alla programmazione allo scopo stabilita per il periodo di validità e durata del contratto stipulato con l'Organizzazione, compreso modalità e tempi di qualsiasi attività e valutazione di reintegrazione;
- le possibili modifiche al programma di sorveglianza dell'Organizzazione, valutandole caso per caso in conformità al presente Regolamento;
- il ripristino delle attività di sorveglianza e di rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione), secondo la programmazione prevista non appena sia ristabilito l'accesso ai siti interessati.

SG QUALITÀ si impegna affinché le deviazioni, anche temporanee, dai requisiti di accreditamento, dalle proprie procedure e dai requisiti del presente Regolamento e/o del pertinente Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici", siano documentate, giustificate e concordate anche con l'Organismo di Accredimento.

Qualora SG QUALITÀ non riuscisse a comunicare/interfacciarsi con l'Organizzazione utilizzando i riferimenti in suo possesso (recapiti telefonici, indirizzo e.mail e PEC, ecc.), è attivato il processo di sospensione o ritiro della certificazione/attestazione.

In particolare, nell'adozione di metodi alternativi di valutazione a breve termine, SG QUALITÀ prende in considerazione le seguenti limitazioni.

Prima Attività di Valutazione di Sorveglianza

In condizioni di eventi o circostanze straordinarie e laddove siano state raccolte prove sufficienti al riguardo, tenendo conto di quanto sopra riportato, se la valutazione della documentazione/files fornita/i dall'organizzazione garantisce l'efficacia continuità delle condizioni dell'Organizzazione per il mantenimento della certificazione/attestazione, SG QUALITÀ prevede la possibilità di rinviare tale prima Attività di Valutazione di Sorveglianza per un periodo normalmente non superiore a 6 mesi, ovvero 18 mesi dalla data di emissione della certificazione/attestazione iniziale. Per contro, laddove non vi siano garanzie sulla continua efficacia dei processi gestionali ed operativi dell'Organizzazione per il mantenimento della certificazione/attestazione, SG QUALITÀ provvede alla sospensione della certificazione/attestazione oppure alla riduzione del campo di applicazione, eliminando quelle parti/processi/prodotti che hanno subito impatti conseguenti alle circostanze straordinarie.

Attività di Valutazione di Sorveglianza Successive

A seconda degli eventi o circostanze straordinarie, SG QUALITÀ valuta la possibilità di effettuare modifiche sui termini/date delle successive Attività di Valutazione di Sorveglianza, registrando le motivazioni alla base di tale variazione. In particolare, laddove l'evento o circostanza straordinaria costringe l'Organizzazione a chiudere completamente il/i proprio/i sito/i o ad interrompere completamente processi ed attività inclusi/e nel campo di applicazione del certificato/attestato per un periodo di tempo inferiore ai 6 mesi, SG QUALITÀ rinvia l'Attività di Valutazione di Sorveglianza già programmata, per il quale era prevista l'esecuzione, per l'intera durata di tale periodo, fino a quando l'Organizzazione non riprende la propria operatività. In tal caso l'Organizzazione si impegna ad informare SG QUALITÀ non appena la propria operatività è ripresa, in modo che SG QUALITÀ possa condurre l'Attività di Valutazione di Sorveglianza tempestivamente.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

Attività di Valutazione di Rinnovo della certificazione/attestazione (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione) SG QUALITÀ effettua l'Attività di Valutazione di Rinnovo della certificazione/attestazione con tempistiche tali che l'intero processo per la decisione di rinnovo della certificazione/attestazione si completi prima della scadenza della certificazione/attestazione stessa.

Nessuna deroga è possibile a tale condizione, salvo che l'Organismo di Accreditamento, o altri organi di controllo allo scopo preposti, non diano disposizioni specifiche per casi particolari, quali ad esempio: pandemia, calamità naturali, guerre, scioperi, sommosse, instabilità politica, tensione geopolitica, terrorismo, criminalità, inondazioni, terremoto, hacking informatico dannoso, altri disastri naturali o prodotti dall'uomo.

Superato il termine ultimo della scadenza della certificazione/attestazione, l'Organizzazione dovrà effettuare una nuova Attività di Valutazione Iniziale.

Si precisa infine che tutte le deviazioni o modifiche sostanziali al programma di certificazione/attestazione stabilito, sono debitamente documentate, motivate e giustificate da SG QUALITÀ e messe a disposizione all'Organismo di Accreditamento.

Le previsioni richiamate nel presente paragrafo non sono, di norma, applicabili per gli Istituti di vigilanza e le Centrali di Monitoraggio e Ricezione di Allarmi per i quali si deve applicare quanto espressamente richiamato dall'art. 6.3. del DM 115/2014, secondo cui la certificazione di conformità degli istituti di vigilanza ha durata triennale e prevede una verifica iniziale, una prima sorveglianza entro i 12 mesi successivi, una seconda sorveglianza entro 24 mesi e una verifica di rinnovo della certificazione prima della scadenza. Eventuali situazioni di "causa di forza maggiore" devono essere rappresentate ad Accredia e alle Autorità pubbliche, Prefettura e Ministero dell'Interno, prima dello scadere dei tempi indicati dal DM 115/2014 s.m.i.

10. CONDIZIONI CONTRATTUALI

10.1 REQUISITI CONTRATTUALI

I requisiti contrattuali da sottoscrivere tra SG QUALITÀ e l'Organizzazione richiedente i servizi di certificazione/attestazione, per consentire la realizzazione dei servizi stessi, sono quelli di natura amministrativa, generale e tecnica e quelli di natura prettamente economica in termini di costo che l'Organizzazione deve sostenere per la fruizione di tali servizi.

I requisiti di natura amministrativa e generale sono riportati nel presente Regolamento, mentre quelli di natura economica sono riportati nell'offerta economica allo scopo predisposta, come precedentemente riportato.

I requisiti di natura tecnica sono riportati nel pertinente "Regolamento Certificazione - Requisiti Tecnici", come precedentemente riportato.

10.2 PAGAMENTI

I pagamenti dei corrispettivi riportati in offerta/contratto devono essere eseguiti secondo le modalità di seguito riportate:

- 1) Acconto pari al 30% del costo totale della prima attività di valutazione della conformità finalizzata al rilascio della Certificazione/Attestazione all'atto dell'accettazione dell'offerta economica;
- 2) Saldo per l'Attività di Valutazione Iniziale (Stage 1 e Stage 2, laddove previsti dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione) entro la data prevista per la sua effettuazione (saldo pari al 70% costo totale dell'Attività di Valutazione di Certificazione/Attestazione);
- 3) Saldo Prima Attività di Valutazione di Sorveglianza entro la data prevista per la sua effettuazione;
- 4) Saldo Seconda Attività di Valutazione entro la data prevista per la sua effettuazione;

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

5) Saldo Attività di Valutazione di Rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione Attestazione) entro la data prevista per la sua effettuazione.

Ai costi previsti nell'offerta economica in corrispondenza delle attività di valutazione della conformità in campo, sono da aggiungere i costi di trasferta del personale SG QUALITÀ nell'espletamento delle attività assegnate. Sono conteggiati solo i costi del personale che all'interno del Gruppo di Valutazione della Conformità ha un ruolo operativo e di responsabilità: eventuali Osservatori, indipendentemente dal loro ruolo specifico, non contribuiscono né per il conteggio del tempo previsto per la valutazione della conformità, né per i costi di trasferta.

I costi di trasferta sono conteggiati così come riportato nella specifica offerta economica allo scopo predisposta e comunque, al di là del costo chilometrico, sono sempre ad esibizione dei giustificativi di spesa. I chilometri presi in considerazione sono sempre riferiti dalla sede di partenza del Personale che all'interno del Gruppo di Valutazione della Conformità ha un ruolo operativo e di responsabilità.

SG QUALITÀ fa pervenire all'Organizzazione specifico avviso di pagamento e successivamente a seguito del pagamento del corrispettivo da parte dell'Organizzazione, SG QUALITÀ provvede ad inviare all'indirizzo e-mail indicato in anagrafica dall'Organizzazione, la copia di cortesia della fattura di pagamento in formato elettronico.

Tutti i pagamenti indipendentemente dalle modalità operative utilizzate (bonifico bancario, RID, ecc,) devono essere tali che SG QUALITÀ disponga della somma stabilita entro i tempi previsti per l'effettuazione delle corrispondenti attività. In caso di mancata evidenza dell'avvenuta disponibilità, SG QUALITÀ non dà seguito alle attività di valutazione della conformità previste, riservandosi la facoltà di fatturare le spese già sostenute per organizzare le attività.

Modalità diverse da quelle menzionate, sono di volta in volta valutate e il mancato rispetto degli accordi intercorsi, porta alla sospensione della validità del certificato/attestato. Ad esempio, la mancata copertura di un assegno al momento dell'incasso e se alla successiva rinegoziazione lo stesso risulti impagato, SG QUALITÀ provvede alla sospensione del certificato/attestato fino al saldo di quanto dovuto. Nel caso in cui il pagamento non avvenga nei termini stabiliti, SG QUALITÀ si riserva di addebitare gli interessi commerciali.

Pertanto, l'Organizzazione prende atto ed espressamente accetta che l'integrale pagamento dei corrispettivi dovuti a SG QUALITÀ per la prestazione dei servizi oggetto del rapporto contrattuale, debba essere perfezionato anteriormente all'inizio delle fasi propedeutiche alla certificazione/attestazione e/o mantenimento della certificazione/attestazione.

A seguito del mancato pagamento, l'Organizzazione riceve a mezzo mail e PEC avvisi di sollecito pagamento e decorsi invano i termini di legge, SG QUALITÀ provvede ad agire nelle sedi competenti per il risarcimento di tutti i danni subiti e subendo, con aggravio di spese a carico dell'Organizzazione. Nel caso in cui l'Organizzazione dovesse omettere il pagamento dei corrispettivi dovuti a SG QUALITÀ alla relativa data di pagamento:

- SG QUALITÀ ha il diritto di sospendere la prestazione dei servizi e di esercitare ogni altro diritto ai sensi della legge applicabile;
- l'Organizzazione non può utilizzare, neanche in parte, alcuna certificazione, attestazione o rapporti, prodotta da SG QUALITÀ, né vi può fare affidamento sino all'integrale pagamento dei corrispettivi dovuti, degli interessi di mora per ritardato pagamento e di ogni altra spesa a cui SG QUALITÀ abbia il diritto al pagamento in conseguenza di tale inadempimento o ritardato pagamento.

Si precisa che la non effettuazione delle Attività di Valutazione di Sorveglianza, Rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione) o Supplementari per contingenze dell'Organizzazione non comunicate a SG QUALITÀ per concordare i successivi step da seguire, è causa di immediata sospensione della certificazione/attestazione e di attivazione della procedura legale per

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

il recupero del credito vantato. Contemporaneamente si inviano le dovute comunicazione agli Enti, alle Autorità interessate e agli Organi di Vigilanza (ad esempio ANAC).

Si precisa inoltre che l'Organizzazione è tenuta a rispettare la data dell'attività di valutazione della conformità già concordata e confermata. Qualora la stessa ne richieda lo spostamento solo entro dieci giorni lavorativi dalla data confermata, SG QUALITÀ si riserva la facoltà di fatturare le spese già sostenute per organizzare le attività.

Il contratto ha durata triennale (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione corrisponde al ciclo di validità della certificazione/attestazione fino al rinnovo successivo) e si rinnova tacitamente per il triennio successivo oppure per un ulteriore ciclo alle medesime condizioni, fatto salvo le variazioni sopra riportate. Difatti, l'offerta economica e la durata temporale delle attività di valutazione della conformità indicate, sono da considerarsi validi unicamente nel caso in cui durante il triennio contrattuale oppure durante la validità della certificazione/attestazione le caratteristiche dell'Organizzazione rimangano invariate rispetto a quelle dichiarate alla stipula del contratto (sedi, personale, famiglie di prodotti, prodotti, scopo di certificazione/attestazione, campo di applicazione, ecc.). In caso di variazioni alle caratteristiche dell'Organizzazione, si procede secondo quanto sopra riportato nel presente paragrafo. Il contratto si intende rinnovato alle medesime condizioni se una delle parti non comunica all'altra la relativa disdetta entro 90 giorni dalla scadenza a mezzo di raccomandata o atto equipollente. Nel caso in cui l'Organizzazione volesse recedere dal contratto prima della fine del triennio contrattuale o della durata di validità della certificazione/attestazione, SG QUALITÀ si riserva la facoltà di addebitare una penale del **30% degli importi relativi alle attività ancora da erogare**. Tale penale è applicata anche in caso di tardiva disdetta del contratto.

11. REQUISITI ED IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione che richiede la certificazione/attestazione deve aver implementato ed attuato tutti i requisiti applicabili conformemente al particolare Schema di Certificazione/Attestazione, provvedendo all'attuazione ed al mantenimento degli stessi nel tempo.

L'Organizzazione si impegna ad applicare quanto previsto dal Regolamento Certificazione e fornire a SG QUALITÀ tutte le informazioni su eventuali modifiche che possano avere impatto sul campo di applicazione della certificazione/attestazione oppure all'Organizzazione stessa; tra queste si individuano a titolo di esempio:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla Proprietà;
- organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, Personale con potere decisionale o Personale tecnico) e numero addetti;
- indirizzi di contatto, sedi e numero siti presso i quali l'Organizzazione realizza le proprie attività/prodotti/processi/servizi oggetto della certificazione/attestazione;
- modifiche significative del sistema di gestione aziendale, dei prodotti, processi, servizi e delle attività, compresi turni di lavoro;
- variazioni attività/prodotti/processi/servizi per i quali si richiede la certificazione/attestato di convalida e del campo di applicazione;
- aumento processi affidati all'esterno e/o del numero di addetti impiegati;
- tempestiva (massimo 5 giorni lavorativi) comunicazione relativa ad eventi/fatti che hanno conseguenze o possano avere conseguenze in riferimento al campo di applicazione della certificazione/attestazione (ad esempio: infortuni, incidenti, reclami per prodotto, ecc.) accaduti nel corso del rapporto contrattuale;
- fatturato ultimo triennio.

In particolare, le sedi comunicate dall'Organizzazione devono risultare all'interno del Certificato Camerale, altrimenti si richiede all'Organizzazione di chiarire la propria posizione.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

Si ricorda che le attività di valutazione della conformità sono pianificate secondo le informazioni fornite dall'Organizzazione. Se durante le attività di valutazione della conformità il GV dovesse riscontrare forti scostamenti tra la realtà dell'Organizzazione (numero addetti, stabilimenti, attività affidate all'esterno, famiglie di prodotti, prodotti, processi, servizi, ecc.) e le informazioni fornite dall'Organizzazione stessa, può variare la pianificazione, prevedendo ove necessario, un aumento delle giornate necessarie per le attività di valutazione della conformità. I maggiori oneri dovuti alle variazioni intercorse sono fatturati in base alle condizioni di offerta. Pertanto, l'Organizzazione ha l'onere di comunicare a SG QUALITÀ mediante apposito modulo, inviato annualmente e prima dell'erogazione di ciascuna fase del servizio, le eventuali variazioni di dette caratteristiche. Le stesse variazioni potrebbero essere riscontrate in occasione di ciascuna fase del servizio dal GV incaricato di SG QUALITÀ. Nel caso in cui dal riesame delle informazioni acquisite, dovessero emergere variazioni tali da giustificare un aumento della durata temporale delle attività di valutazione della conformità, SG QUALITÀ provvede ad emettere apposita offerta/contratto che modifica/aggiorna le condizioni economiche contrattuali in precedenza stipulate. Tali variazioni sono disciplinate così come previsto nell'offerta/contratto inviata/o all'Organizzazione.

Le giornate delle attività di valutazione della conformità aggiuntive, emerse dalle attività di riesame, sono erogate e addebitate secondo quanto riportato nel Tariffario in vigore al momento delle attività. Nel caso l'Organizzazione richieda che nello scopo di certificazione/attestazione rientrino attività/processi/prodotti/servizi per i quali sia necessario il possesso di autorizzazioni/abilitazioni/qualifiche da parte di Organi di controllo, questa deve dimostrare il possesso di tali requisiti. Ad esempio, nel caso in cui l'Organizzazione richieda che nello scopo di certificazione/attestazione sia riportato il processo di realizzazione/manutenzione di impianti di cui al D.M. 37/2008, questa, nella propria iscrizione alla CCIAA competente, deve dimostrare il possesso delle abilitazioni specifiche, con riferimento alle lettere del D.M. stesso, necessarie per le attività relative agli impianti rientranti nella richiesta del campo di applicazione. Analogamente, le Organizzazioni che operano per impianti o attività rientranti nella tipologia FGas, devono essere in regola con quanto richiesto dai rispettivi Regolamenti Europei.

Inoltre, l'Organizzazione si impegna a:

- adottare entro tempi consoni tutte le modifiche inerenti alla certificazione/attestazione che dovessero scaturire da SG QUALITÀ, dalle Autorità Competenti, da cambiamenti normativi o di legge, cambiamenti del Regolamento Certificazione, Schemi di Certificazione, ecc.;
- registrare ogni reclamo o richiesta da parte dei propri Committenti, delle Parti Interessate ai servizi ed alla attività dell'Organizzazione, da parte di Enti e/o Autorità Pubbliche e/o di Controllo e Vigilanza, o verbali/sanzioni per sopralluoghi di Organi di Controllo, ad informare formalmente e tempestivamente (massimo 7 giorni dall'evento) SG QUALITÀ di quanto avvenuto e ad esibirne le relative registrazioni al GV incaricato quando questo le richieda;
- far pervenire entro la data stabilita, le azioni individuate per eliminare le non conformità (NC) maggiori e/o minori e le eventuali azioni per eliminare le cause che le hanno determinate; la non ricezione delle evidenze di attuazione delle azioni adottate, comporta per le Attività di Valutazione Iniziali (Certificazione/Attestazione) o di Rinnovo (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione) il blocco dell'intero iter, mentre, per le Attività di Valutazione di Sorveglianza o suppletivi, l'invio di un primo sollecito e quindi la sospensione d'ufficio del certificato/attestato.
- far pervenire a SG Qualità comunicazioni in riferimento a violazioni di norme di legge, confermate o ipotizzate, pertinenti al proprio scopo di certificazione.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

•far pervenire a SG Qualità comunicazioni di infortuni gravi¹ o di entità superiore (solo per SGSS) ed incidenti gravi² (solo per SGSS e per SGA); SG Qualità alla ricezione della comunicazione, provvederà all'analisi della stessa e a adottare e comunicare le decisioni intraprese.

Infine, l'Organizzazione si impegna a:

- permettere e mettere in grado, mediante la definizione di opportuni accordi contrattuali, l'esecuzione di parte delle attività di valutazione della conformità sui propri Fornitori a cui ha affidato processi che hanno influenza sul funzionamento del sistema di gestione e sui prodotti/servizi ed attività rientranti nel campo di applicazione della certificazione/attestazione (ad esempio laboratori di prova) e/o che operano all'interno delle aree gestite dall'Organizzazione, siano queste di proprietà o non, e/o presso le sedi dei Fornitori stessi; nelle normali condizioni questa possibilità è chiaramente indicata nella pianificazione inviata (per alcuni Schema di Certificazione/Attestazione, questa attività deve avvenire almeno una volta ogni tre anni).
- fornire al Personale di SG QUALITÀ incaricato per l'attività valutazione della conformità, una stanza in cui potersi riunire in caso di necessità nel corso delle attività stesse oppure alla fine dello stesso per la stesura della documentazione finale delle attività di valutazione della conformità;
- permettere l'accesso alla documentazione attinente a quanto oggetto di valutazione della conformità e ai luoghi ed ai siti individuati ove sono svolte le attività dell'Organizzazione al fine di verificare la corretta gestione delle stesse in relazione alla/e norma/e di riferimento, ai requisiti contrattuali stabiliti nel presente documento, ai requisiti contrattuali con i Clienti dell'Organizzazione, alla documentazione attinente a quanto oggetto di valutazione della conformità ed ai requisiti cogenti applicabili;
- fornire al Personale di SG QUALITÀ incaricato per l'attività valutazione della conformità, in tempi consoni, risposte adeguate alle domande inerenti alle attività oggetto di valutazione della conformità rivolte al Personale aziendale, e tutte le registrazioni, informazioni, documenti che lo stesso richieda per una corretta esecuzione delle attività valutazione della conformità;
- predisporre apposito raccoglitore per archiviare la documentazione da e per SG QUALITÀ (ad esempio: Regolamento Certificazione, Rapporti di Valutazione della Conformità, corrispondenza) ed assicurare la corretta gestione dei documenti in esso contenuti, in particolar modo l'aggiornamento del Regolamento Certificazione scaricandolo dall'area DOWNLOAD del sito istituzionale di SG QUALITÀ (www.sgqualita.it), secondo le indicazioni di volta in volta fornite da SG QUALITÀ con apposita comunicazione a mezzo e-mail;
- mantenere aggiornati eventuali regolamenti e/o normative a cui l'Organizzazione dovesse essere obbligata a rispondere per poter realizzare le proprie attività/processi/prodotti/servizi;
- permettere l'effettuazione delle attività valutazione della conformità presso la propria sede nel caso in cui la stessa sia stata scelta per l'esecuzione degli Audit dell'ente di Accreditamento in accordo al paragrafo 15 "Sorveglianza di SG QUALITÀ o del proprio Personale", anche nel caso in cui queste siano con breve avviso o a sorpresa, e comunque ogni qualvolta l'ente di Accreditamento intenda effettuare Audit presso l'Organizzazione;
- permettere l'effettuazione degli Audit presso la propria sede nel caso in cui la stessa sia stata scelta per l'esecuzione di una delle attività di vigilanza dell'Autorità competente, ad esempio ai fini della notifica di SG QUALITÀ come Organismo Notificato e tutte le altre previste e riportate al paragrafo "Sorveglianza di SG QUALITÀ o del proprio Personale", anche nel caso in cui queste siano con breve avviso o a sorpresa;
- in caso di gravi inadempienze, di gravi incidenti e/o grave violazione del Regolamento Certificazione, o reclami a carico delle Organizzazioni, permettere l'esecuzione di attività valutazione della conformità presso le sedi o i siti operativi gestiti dalla stessa, nel caso in cui SG QUALITÀ lo richieda; queste attività valutazione della conformità sono condotte secondo quanto riportato nel pertinente "Regolamento

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

Certificazione Requisiti Tecnici”. In seguito alle risultanze di queste attività valutazione della conformità, SG QUALITÀ, ove ritenuto necessario, può richiedere l’intervento delle Autorità competenti in materia, e provvede ad un’attenta valutazione delle stesse al fine di intraprendere le opportune decisioni che possono comportare anche alla sospensione o la revoca del certificato/attestato.

12. REQUISITI ED IMPEGNI DI SG QUALITÀ

SG QUALITÀ si impegna a fornire informazioni alle Organizzazioni Clienti e mantenerle aggiornate in riferimento a:

- attività di valutazione iniziale e di mantenimento, comprendente la domanda di certificazione/attestazione, le Attività di Valutazione Iniziale, le Attività di Valutazione di Sorveglianza ed il processo per il rilascio, rifiuto, mantenimento della certificazione/attestazione, l'estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione/attestazione, il rinnovo, sospensione o ripristino, o la revoca della certificazione/attestazione;
- requisiti normativi per la certificazione/attestazione;
- informazioni relative ai processi per il trattamento dei reclami e dei ricorsi.

SG QUALITÀ si impegna inoltre a:

- erogare il proprio servizio secondo quanto riportato dal Regolamento Certificazione, conformemente ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 17021-1 ed ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 17065, dei Regolamenti dell’Ente di Accreditamento e a qualsiasi documento tecnico di Accredia applicabile agli Schemi di certificazione/attestazione, e/o, laddove applicabile, ai requisiti del Regolamento (UE) n.305/2011 per i prodotti da costruzione ed alle Norme Tecniche di riferimento;
- comunicare, a mezzo mail, le eventuali variazioni ai requisiti della certificazione/attestazione, in modo tale che l’Organizzazione possa adottare tempestivamente le modifiche richieste, e gli eventuali aggiornamenti del Regolamento Certificazione, da intendersi come modifica unilaterale; inoltre SG QUALITÀ, in occasione della comunicazione annuale per l’esecuzione dell’Attività di Valutazione di Sorveglianza, inviata con circa 60 giorni di anticipo sulla data prevista, all’indirizzo PEC fornito dall’Organizzazione, informa l’Organizzazione dell’ultima versione in vigore del Regolamento stesso, chiedendo all’Organizzazione di provvedere ad acquisirne copia dall’area download, qualora non l’abbia già fatto; a tale riguardo SG QUALITÀ si impegna ad assicurare che, nell’apposita area download del proprio sito, sia sempre presente la revisione in vigore del Regolamento Certificazione;
- pianificare ed erogare le proprie attività nel rispetto di quanto riportato nei precedenti paragrafi, in riferimento alle informazioni ricevute sui cambiamenti relativi al sistema di gestione aziendale/prodotti/processi/servizi o all’Organizzazione stessa;
- dare formale risposta alle riserve entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse;

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

•informare con anticipo l'Organizzazione della necessità di eseguire parte dell'attività di valutazione della conformità presso le sedi di Fornitori a cui la stessa ha affidato processi che hanno influenza sul campo di applicazione della certificazione/attestazione.

SG QUALITÀ si impegna, inoltre, a trattare le informazioni riguardanti l'Organizzazione provenienti da fonti diverse da quelle della stessa Organizzazione (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo) come informazioni riservate, in coerenza con la propria Politica aziendale.

13. TARIFFARIO

Le tariffe per l'erogazione dei servizi offerti da SG QUALITÀ sono di volta in volta formulate su offerte sulla base dei dati forniti dall'Organizzazione e delle Tabelle per la durata dell'attività di valutazione della conformità previste dai documenti di riferimento, come precedentemente riportato.

14. RECLAMI RICORSI CONTROVERSIE

Il canale ufficiale per ricezione di qualsiasi Reclamo è la sezione dedicata sul sito internet aziendale <https://www.sgqualita.it/reclami/> o il canale dedicato per il Whistleblowing.

Qualunque altro canale di comunicazione potrebbe comportare il non riconoscimento ufficiale del Reclamo. Non sarà possibile fornire riscontro e aggiornamenti relativamente a Reclamo sottomessi via PEC.

RECLAMO

Comunicazione scritta o verbale da una parte interessata attestante un'insoddisfazione relativa all'operato di SG QUALITÀ.

Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati:

- Riferimenti del soggetto richiedente;
- Descrizione puntuale della situazione oggetto del reclamo;

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo SG Qualità contatta il soggetto per ottenere i necessari chiarimenti.

MODALITA' di GESTIONE e RESPONSABILITA':

- **ANALISI PRELIMINARE** registrazione entro 7 giorni dalla ricezione, responsabile Direttore Tecnico e/o Responsabile di Schema (in ogni caso sarà garantita indipendenza imparzialità e assenza di atteggiamenti discriminatori) con verifica dell'ammissibilità.
- **GESTIONE** entro 10 giorni dall'analisi preliminare, il Direttore Tecnico o Responsabile di Schema o altra funzione al fine di garantire indipendenza imparzialità decideranno eventuale azione da implementare per la gestione del RECLAMO.
- **ATTUAZIONE DELL'AZIONE E CHIUSURA** entro 1 mese dall'analisi preliminare a cura della funzione individuata nella gestione,
Tutti i reclami saranno comunicati per verifica al Comitato Salvaguardia e Imparzialità.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

RICORSO

Comunicazione scritta del cliente tramite PEC all'indirizzo di posta certificata sgqualita@pec.it attestante un disaccordo su decisioni prese da SG QUALITÀ in merito alla non concessione, sospensione o revoca della certificazione.

Il Cliente che abbia conseguito una certificazione o la comunicazione che la certificazione non è stata confermata o sospesa o revocata, può presentare ricorso, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Il ricorso dovrà contenere i seguenti dati:

- Riferimenti del cliente;
- L'oggetto del ricorso;
- Il riferimento al certificato o alla certificazione non confermata;
- Le motivazioni che hanno portato a ricorrere;
- Eventuali allegati a sostegno delle motivazioni citate,
- La firma del Legale Rappresentante ricorrente.

L'assenza di uno o più dei suddetti elementi ed il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso.

- **ANALISI PRELIMINARE** registrazione entro 7 giorni dalla ricezione dall'Amministratore Unico (in ogni caso sarà garantita indipendenza, imparzialità e assenza di atteggiamenti discriminatori) con verifica dell'ammissibilità.
- **GESTIONE** entro 10 giorni dall'analisi preliminare, l'Amministratore Unico insieme al Direttore Tecnico o Responsabile di schema decideranno sull'ammissibilità dello stesso con decisioni conseguenziali, successivamente il Comitato Salvaguardia e Imparzialità analizzerà il ricorso garantendo imparzialità e indipendenza e assenza di atteggiamenti discriminatori.
- **ATTUAZIONE DELL'AZIONE E CHIUSURA** entro 30 giorni dall'analisi preliminare, l'Amministratore Unico di SG QUALITÀ comunicherà formalmente al ricorrente l'esito del Ricorso nel seguente modo:
- Nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la comunicazione riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- Nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la comunicazione riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Certificazione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

CONTROVERSIA

È una situazione di disaccordo formale fra il soggetto richiedente/organizzazione o la persona certificata e l'Organismo di Certificazione, che permane dopo la gestione ordinaria di reclami o ricorsi e che richiede l'attivazione di un procedimento strutturato anche con l'intervento di soggetti terzi per la sua risoluzione.

Per la risoluzione delle controversie è competente il Foro di PADOVA.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

15. SORVEGLIANZA DI SG QUALITÀ O DEL PROPRIO PERSONALE

SG QUALITÀ in qualità di Organismo accreditato è sottoposto a verifiche da parte dell'ente di Accredimento. Tali verifiche avvengono sia nella sede di SG QUALITÀ, sia presso le sedi delle Organizzazioni a cui SG QUALITÀ offre i propri servizi di certificazione/attestazione. L'Organizzazione, nel caso ricadesse tra quelle prescelte per l'esecuzione dell'Audit dell'ente di Accredimento a carico di SG QUALITÀ, si impegna a permettere la presenza degli Ispettori dell'ente di Accredimento, in qualità di Osservatori in affiancamento o, nel caso di Audit di Market Surveillance, in qualità di Auditor secondo quanto indicato nel pertinente "Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici". La mancata accettazione da parte dell'Organizzazione dell'esecuzione dell'Audit in affiancamento o Audit di Market Surveillance, comporta la revoca del certificato/attestato.

SG QUALITÀ, inoltre, al fine di rispondere ai requisiti di norma sulla qualifica e monitoraggio del proprio Personale addetto alla valutazione della conformità, esegue parte di questo monitoraggio sul campo e quindi presso le Organizzazioni in occasione dell'esecuzione dell'attività di valutazione pianificata. L'Organizzazione, nel caso ricadesse tra quelle prescelte per il monitoraggio del Personale addetto alla valutazione della conformità, si impegna a permettere la presenza del Personale SG QUALITÀ incaricato del monitoraggio di tale Personale, in qualità di Osservatori. Questa attività può essere fatta a discrezione di SG QUALITÀ sia in forma pianificata, sia a sorpresa. Le spese aggiuntive relative a queste attività non sono a carico dell'Organizzazione, bensì a carico di SG QUALITÀ.

Nel caso in cui l'Organizzazione rientri tra quelle prescelte per le attività di sorveglianza da parte dell'ente di Accredimento su SG QUALITÀ, la stessa si impegna a dare libero accesso alle registrazioni del proprio sistema di gestione.

In particolare, possono essere disposti dell'ente di Accredimento degli Audit Supplementari e/o Straordinari a seguito dell'identificazione di situazioni critiche, sia direttamente da parte dell'ente di Accredimento, sia a fronte di segnalazioni e/o reclami scritti e oggettivamente motivati, pervenuti dell'ente di Accredimento, o di situazioni inadeguate delle quali l'ente di Accredimento viene comunque a conoscenza.

A tali Audit, che si configurano a tutti gli effetti come Audit Non Programmati che possono essere anche senza preavviso o con breve preavviso, a cui si applica un preavviso minimo di 7 (sette) giorni lavorativi. I costi degli Audit Straordinari non sono a carico dell'Organizzazione, ma addebitati a SG QUALITÀ, oppure sono sostenuti dall'ente di Accredimento. Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'ente di Accredimento per verificare l'operatività di SG QUALITÀ.

16. RISERVATEZZA

SG QUALITÀ e tutto il Personale che opera per lo stesso ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni avute nel corso del processo di gestione ed effettuazione delle attività di valutazione della conformità attinenti all'Organizzazione che richiede la certificazione/attestazione. Tutta la documentazione è soggetta a riservatezza, pertanto l'accesso alla stessa è regolamentato da apposita procedura.

Titolare del trattamento dei dati è SG QUALITÀ nella figura del suo Legale Rappresentante. Tutto il Personale operante nella raccolta e gestione dei dati legati all'Organizzazione è informato e formato, nonché nominato secondo i propri compiti nel pieno rispetto di quanto richiesto dalla normativa in vigore sulla privacy (Reg. UE 679/2016 e D.Lgs. 196/2003 così come integrato del D.Lgs. 101/2018). In particolare, tutto il Personale Esterno addetto alla valutazione della conformità è nominato Responsabile del Trattamento (ex art 28 del Reg. UE 679/2016), e l'Organizzazione con la sottoscrizione

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

del Regolamento Certificazione autorizza tale nomina. Tutto il Personale coinvolto sottoscrive patti di riservatezza sulle informazioni raccolte.

Informativa completa è disponibile sul sito www.sgqualita.it

Permane, tuttavia, per taluni schemi, quali quelli per gli Istituti di Vigilanza e per le Centrali di Monitoraggio e Ricezione di allarmi, l'obbligo di comunicare eventuali criticità riscontrate alla Prefettura di competenza e al Ministero dell'Interno, così come tutte le altre informazioni espressamente previste dalla circolare tecnica di Accredia del 22.12.2022.

Inoltre la conservazione dei documenti obbligatori raccolti in fase di audit iniziale e di rinnovo devono essere tenuti per minimo 6 anni a disposizione delle autorità pubbliche e di Accredia.

17. DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA

Nel caso lo ritenga opportuno, il RGV incaricato, nel corso delle attività valutazione della conformità, può prevedere di eseguire o far eseguire rilievi fotografici. L'Organizzazione è informata di questa decisione al momento dell'invio/comunicazione alla stessa della pianificazione delle attività di valutazione della conformità. Durante la riunione di apertura delle attività di valutazione della conformità è chiesto all'Organizzazione se abbia eventuali impedimenti in merito, potendo l'Organizzazione non concedere il permesso per l'esecuzione dei rilievi fotografici.

Durante la riunione finale il RGV chiede all'Organizzazione se i file e/o i negativi contenuti la documentazione fotografica le devono essere consegnati o se la stessa permette a SG QUALITÀ di conservarli per il periodo di tempo stabilito.

18. PUBBLICAZIONE ED INFORMAZIONI VERSO L'ESTERNO

In seguito al rilascio della certificazione/attestazione, SG QUALITÀ provvede ad inserire il nominativo dell'Organizzazione nell'apposito Registro e, laddove previsto, trasmette il nominativo dell'ente di Accredimento o ad altre Autorità designate. Tale Registro è consultabile da parte di chiunque ne faccia richiesta ed è aggiornato periodicamente con cadenza almeno mensile. SG QUALITÀ provvede a dare pubblicità del nominativo delle Organizzazioni certificate nella forma e con le modalità che ritiene più opportune.

Il Registro contiene informazioni riguardanti l'Organizzazione:

- numero del Certificato/Attestato,
- ragione sociale,
- indicazione delle sedi (indirizzi e scopo del certificato/attestato),
- scopo o campo di applicazione della certificazione/attestazione, settore IAF/codice NACE di appartenenza (laddove richiesto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione), attività/famiglia di prodotti/prodotto/processi/servizi realizzati,
- denominazione commerciale del prodotto (laddove richiesto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione),
- descrizione del prodotto (laddove richiesto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione),
- norma di riferimento, oppure norma armonizzata di prodotto o Valutazione Tecnica Europea (laddove richiesto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione),
- norma/e di prova/applicazione estesa/classificazione (laddove richiesto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione),
- informazioni riguardanti la certificazione/attestazione: data di emissione, data di eventuale aggiornamento; data di scadenza (laddove previsto dal particolare Schema di Certificazione/Attestazione),

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
			Data: 1-04-2026

• stato del certificato/attestato: attivo, revocato, sospeso, scaduto o l'indicazione della rinuncia da parte dell'Organizzazione.

SG QUALITÀ, per lo svolgimento delle proprie attività e per le attività di controllo a cui è sottoposto, deve far visionare e/o fornire in copia le registrazioni (quali ad esempio Rapporti di Audit, Diari di Audit, Check List, eventuali Rapporti su carenze, ecc..) relative alle attività di valutazione della conformità eseguite, al personale dell'ente di Accreditamento o, laddove necessario, alle Autorità Competenti. Analogamente a quanto appena esposto per le attività di controllo a cui SG QUALITÀ è sottoposto da parte dell'ente di Accreditamento, SG QUALITÀ potrebbe dover fornire o far visionare le registrazioni redatte dal GV incaricato anche per controlli e/o per disposizioni di legge. Le informazioni inserite nelle registrazioni redatte dal Personale di SG QUALITÀ durante le attività di valutazione della conformità, sono trattate con riservatezza dal Personale, Enti, Autorità o altro a cui le registrazioni sono consegnate in copia. Nel caso in cui il GV incaricato di SG QUALITÀ dovesse richiedere all'Organizzazione sottoposta all'attività di valutazione della conformità anche copia di documenti di proprietà dei suoi Committenti (quali ad esempio elaborati grafici, contratti, ordini, certificati di prova, ecc..) i documenti e relativi contenuti sono trattati con riservatezza. Nel caso in cui fosse fatta richiesta a SG QUALITÀ di consegnare copia degli stessi, il Committente è informato della richiesta ed è chiesta autorizzazione per la consegna degli stessi, salvo contraria disposizione di legge. Ogni informazione relativa all'Organizzazione proveniente da fonti esterne è trattata con riservatezza.

19. LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E RESPONSABILITÀ

Il rilascio della certificazione/attestazione ed il mantenimento della stessa non costituiscono né attestazione, né garanzia da parte di SG QUALITÀ del rispetto degli obblighi di legge e/o dei requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione (si precisa che le attività di verifica sono basate sul campionamento).

L'Organizzazione è, e rimarrà, l'unica responsabile sia verso se stessa sia verso Terzi e verso i propri Committenti del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e/o dei propri servizi o prodotti ai requisiti cogenti legislativi e/o normativi applicabili.

L'Organizzazione si impegna pertanto a tenere indenne SG QUALITÀ ed il relativo Personale da qualsiasi reclamo o pretesa di Terzi collegata alle attività che SG QUALITÀ ha erogato secondo quanto riportato nel Regolamento Certificazione.

20. REQUISITI COGENTI COLLEGATI ALLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E LIMITI DEI RELATIVI CONTROLLI

L'Organizzazione si impegna a rispondere ai requisiti di natura cogente che ricadono sull'oggetto della certificazione/attestazione in relazione al pertinente Schema di Certificazione/Attestazione preso a riferimento (leggi, Regolamenti od altro tipo di requisito di tipo locale, regionale, nazionale od internazionale), pertanto, si impegna a conformare lo stesso e mantenerlo conforme ai requisiti stessi. La certificazione/attestazione rilasciata da SG QUALITÀ riguarda la conformità ai requisiti di norma applicabili a quanto oggetto della certificazione/attestazione in relazione al pertinente Schema di Certificazione/Attestazione preso a riferimento, ma non riguarda in alcun modo l'attestazione, la certificazione o la verifica da parte di SG QUALITÀ del rispetto dei requisiti legislativi da parte dell'Organizzazione.

L'Organizzazione rimane pertanto unica responsabile della conformità legislativa con l'esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo da parte di SG QUALITÀ.

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD
			Revisione: 03.2
	Data:		1-04-2026

Quanto sopra riportato non risulta totalmente applicabile per lo schema degli Istituti di Vigilanza Privata, in quanto l'art. 6 del DM 115/2014 prevede espressamente che lo scopo delle singole verifiche è:

- a) per gli Istituti di Vigilanza Privata che richiedono il primo rilascio dell'autorizzazione prefettizia, la verifica iniziale condotta da SG QUALITÀ è volta a dimostrare, dal punto di vista documentale e organizzativo, la conformità del progetto ai requisiti dettati dal Decreto del Ministro dell'Interno 269/2010 e delle norme UNI 10891 e UNI CEI EN 50518 di riferimento;
- b) per gli Istituti già autorizzati, la verifica iniziale condotta da SG QUALITÀ è volta a dimostrare, sul piano documentale, organizzativo, operativo e di gestione dei servizi, la conformità ai requisiti dettati dal Decreto del Ministro dell'Interno 269/2010 e delle norme UNI 10891 e UNI CEI EN 50518 di riferimento;
- c) le verifiche di sorveglianza e la verifica di rinnovo sono volte a garantire il mantenimento della conformità.

SG Qualità, qualora venga a conoscenza mediante atti ufficiali o organi di stampa di vicende imputabili alle organizzazioni certificate che rivelino violazioni di norme di legge, confermate o ipotizzate, pertinenti allo scopo di certificazione, provvede ad eseguire un riesame formale e documentato, registrando la motivazione delle eventuali azioni che intende intraprendere.

In tale circostanza, SG Qualità ha l'obbligo di informare l'Organismo di Accreditamento, che, a sua volta, potrà richiedere ulteriori informazioni e dettagli, astenendosi in ogni caso dal richiedere dati giudiziari, come previsto dalle disposizioni vigenti in tema di privacy.

21. USO DELLA CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE E DEL MARCHIO SG QUALITÀ

Le Organizzazioni in possesso di certificato/attestato sono tenute ad usare la certificazione/attestazione in proprio possesso senza trarre in inganno i destinatari delle informazioni. Allo scopo SG QUALITÀ ha predisposto uno specifico Regolamento per l'Utilizzo del Marchio al quale l'Organizzazione deve scrupolosamente attenersi.

Inoltre, le Organizzazioni devono:

- nel fare riferimento allo stato della propria certificazione/attestazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli o materiale pubblicitario o altri documenti, conformarsi ai requisiti di SG QUALITÀ contenuti nel Regolamento Certificazione e nel Regolamento per l'Utilizzo del Marchio specificatamente predisposto, che disciplina l'uso del Marchio di SG QUALITÀ e, laddove previsto ed autorizzato, del Marchio di Accreditamento e/o altro marchio oggetto della specifica certificazione/attestazione;
- evitare affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione/attestazione;
- interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione/attestazione, nel caso di revoca della stessa, come richiesto da SG QUALITÀ;
- rettificare i contenuti dei materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione/attestazione sia variato;
- non lasciare intendere che la certificazione/attestazione si applichi ad attività e sedi che siano al di fuori del campo di applicazione della stessa;
- non utilizzare la propria certificazione/attestazione in modo tale da poter screditare SG QUALITÀ e/o il sistema di certificazione/attestazione e compromettere la fiducia del Pubblico e del Mercato.

Il Marchio SG QUALITÀ deve essere utilizzato con i colori originali o in versione monocromatica e deve essere utilizzato in modo tale che la certificazione/attestazione non sia confusa con altre

	Regolamento PRD Prodotto Servizio		RG-02-PRD	
			Revisione:	03.2
			Data:	1-04-2026

certificazioni/attestazioni sia di sistema, sia di prodotto (compreso un servizio) o un processo ed in modo tale che non possa trarre in inganno il destinatario dell'informazione.

Nel caso di utilizzo non corretto del marchio, all'Organizzazione è richiesto di correggere tale anomalia ed il perdurare o i ripetersi della stessa, è motivo di sospensione o revoca del Certificato/Attestato.

Il Marchio SG QUALITÀ inoltre può essere utilizzato anche sui mezzi/veicoli gestiti dall'Organizzazione, ma non può essere utilizzato sulla documentazione tecnica (rapporti di prova, rapporti di monitoraggio, ecc.), sui prodotti o imballaggi sia ad uso interno sia esterno dell'Organizzazione.

Se l'Organizzazione possiede un sito internet od intende pubblicizzare la propria certificazione/attestazione tramite WEB e per fare questo intende realizzare un link al sito di SG QUALITÀ, prima di questa operazione ne deve richiedere l'autorizzazione a SG QUALITÀ tramite l'invio di apposita richiesta. SG QUALITÀ fornisce la propria risposta e nel caso questa sia positiva fornisce le modalità per la corretta gestione del link.

Per campagne pubblicitarie di qualunque tipo, deve informare SG QUALITÀ di come essa intenda utilizzare il Marchio SG QUALITÀ tramite l'invio di una bozza della campagna pubblicitaria.

SG QUALITÀ provvede ad esercitare un controllo appropriato sui propri diritti di proprietà e ad avviare azioni per fronteggiare riferimenti scorretti allo stato di certificazione/attestazione o ad un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione/attestazione, dei marchi o dei Rapporti di Audit.

Per i dettagli dimensionali, colori ecc. si rimanda al Regolamento Utilizzo del Marchio di Attestazione SG QUALITÀ, al quale l'Organizzazione deve scrupolosamente attenersi.

22. NOTE DI APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO

Ai fini dell'approvazione del Regolamento Certificazione ("Regolamento Certificazione Requisiti Generali" e del pertinente "Regolamento Certificazione Requisiti Tecnici") e dei capitoli e paragrafi in esso contenuti, il Legale Rappresentante dell'Organizzazione può procedere a firmare, anche mediante la propria firma elettronica, la specifica parte dell'offerta economica ricevuta e, nel caso di offerta emessa dal Business Partner, del contratto, con particolare riferimento ai capitoli e paragrafi del Regolamento Certificazione indicati.