

# Condizioni generali di contratto per la certificazione di Imprese Fgas DPR 146/2018 - Reg. (UE) 2015/2067

Numero del documento:	CPD-CC-FGAS-01
Classe di riservatezza:	Pubblico, Distribuzione ristretta
Distribuzione:	Personale certificazione, Clienti
Stato:	In vigore

Parole chiave

Condizioni generali di contratto; Certificazione imprese FGas

## SINTESI

Questo documento definisce le condizioni generali di contratto per la certificazione di imprese operanti nei servizi di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza o smaltimento di:

- apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra;
- impianti fissi di protezione antincendio e di estintori contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

## SOMMARIO

### Sommario

1. PREMESSA .....	4
2. DEFINIZIONI .....	4
3. OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE .....	4
4. DOCUMENTI E NORME TECNICHE DI RIFERIMENTO.....	4
5. COMITATO DI SCHEMA.....	5
6. COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ.....	5
7. DURATA DEL CONTRATTO.....	5
8. OBBLIGHI DI AFORCERT .....	5
9. METODO DI VERIFICA DELLA CONFORMITÀ .....	5
10. AUDITOR AFORCERT.....	6
11. SEGRETI AZIENDALI E RISERVATEZZA .....	6
12. LIMITI DI RESPONSABILITÀ.....	6
13. OBBLIGHI DEL CLIENTE.....	6
13.1. CONSEGNA DOCUMENTI CONTRATTUALI.....	6
13.2. OBBLIGO DI COLLABORAZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE LE VERIFICHE.....	7
13.3. OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ .....	7
13.4. MODIFICHE RELATIVE AL CLIENTE ED EVENTI PREGIUDIZIEVOLI .....	7
13.5. OBBLIGO DI PAGAMENTO DEL COMPENSO .....	8
13.6. INTERRUZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA.....	8
13.7. OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI .....	8
14. CERTIFICATO .....	9
15. ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE .....	9
16. RIESAME DELLA DOMANDA .....	9
17. VERIFICA INIZIALE .....	9
18. VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE E RILASCIO DEL CERTIFICATO.....	10
19. DURATA DEL CERTIFICATO, VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO ERINNOVO DEL CERTIFICATO.....	10
20. VERIFICHE SUPPLEMENTARI E/O STRAORDINARIE .....	12
21. MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO.....	13
22. TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO .....	13
22.1. TRASFERIMENTO A AFORCERT DA ALTRO ENTE DI CERTIFICAZIONE .....	13
22.2. TRASFERIMENTO DA AFORCERT VERSO ALTRO ENTE DI CERTIFICAZIONE .....	13
23. USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO AFORCERT .....	13
24. REGISTRO DELLE IMPRESE CERTIFICATE .....	14
25. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO.....	14
26. REVOCA DEL CERTIFICATO .....	15
27. RINUNCIA AL CERTIFICATO .....	16
28. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	17
29. MODIFICHE ALLA NORMA E ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO .....	17

30.	RESPONSABILITÀ CIVILE .....	17
31.	RICORSI .....	18
32.	CONTESTAZIONI E RECLAMI .....	18
33.	TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....	19
34.	COPYRIGHT .....	19
35.	CONTROVERSIE E ARBITRATO .....	19

## 1. PREMESSA

Il seguente documento definisce le condizioni generali di contratto tra AFORCERT e l'impresa che vuole certificarsi nelle attività di installazione, manutenzione, riparazione o assistenza e smaltimento di: Apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra;

AFORCERT non effettua servizi di consulenza per la messa a punto dei servizi per cui è richiesta la certificazione.

## 2. DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni riportate nel Regolamento (UE) n. 517/2014 del Parlamento europeo e del consiglio del 16 aprile 2014 e nel Decreto del Presidente della Repubblica del 16 novembre 2018 n. 146.

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

**Comitato di Certificazione:** si intende l'insieme delle persone che decidono sul Rilascio, Mantenimento, Rinnovo, Sospensione e Revoca della Certificazione;

**Certificato:** si intende il certificato rilasciato alle organizzazioni da parte di AFORCERT attestante la conformità alle disposizioni del DPR n. 146/2018 ed al Regolamento (CE) n. 517/2014.

**Gruppo di Verifica Ispettiva/Auditor (GVI):** si intendono le persone incaricate da AFORCERT di eseguire sul campo la verifica destinata alla valutazione di conformità del Cliente;

**Impresa individuale:** si intende l'impresa iscritta al Registro Imprese come ditta individuale in cui l'unica persona certificata è il titolare dell'impresa;

**Non Conformità:** si intendono le carenze accertate durante gli audit condotti da AFORCERT. Si classificano in "maggiori" e "minori". "Maggiori" nel caso di mancato soddisfacimento di un requisito della certificazione, della norma di riferimento o di un requisito di legge, tale da non permettere la certificazione. "Minori" nel caso di una carenza che non mette a rischio immediato la certificazione o il mantenimento della stessa.

**Raccomandazione:** riscontro di una situazione che potrebbe portare al mancato soddisfacimento di un requisito, e/o di opportunità di miglioramento dei documenti o delle modalità operative dell'impresa.

## 3. OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE

AFORCERT, in qualità di Organismo accreditato, si impegna ad effettuare una valutazione di conformità delle imprese per verificarne la conformità al Regolamento di schema. In caso di esito positivo, emette il relativo certificato di conformità.

È esclusa ogni attività di consulenza o formazione professionale attinente alla certificazione.

## 4. DOCUMENTI E NORME TECNICHE DI RIFERIMENTO

Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali la Domanda di Certificazione. Il Cliente si impegna a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito [www.aforcert.it](http://www.aforcert.it) se i documenti indicati sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Certificazione, e comunque prima di ogni rinnovo.

Un elenco, non esaustivo, di documenti, che possono essere considerati Norme tecniche è riportato di seguito:

UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi;

DPR n°146 del 16/11/2018;

Regolamento (CE) n. 517/2014;

Regolamento (CE) n. 1497/2007;

Regolamento di esecuzione (UE) n. 2015/2067.

## **5. COMITATO DI SCHEMA**

È l'organo responsabile dello sviluppo e del mantenimento dello schema di certificazione per ciascun tipo di profilo professionale. Ha inoltre il compito di validare i nuovi schemi di certificazione delle persone e verificare il corretto mantenimento degli schemi esistenti.

## **6. COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ**

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato da AFORCERT, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla certificazione, operante in base ad apposita procedura.

## **7. DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto di certificazione si perfeziona nella data in cui AFORCERT riceve la domanda di Certificazione firmata e timbrata dal Cliente e contenete i riferimenti al presente documento.

Il contratto scadrà dopo cinque anni solari decorrenti dall'inizio del mese corrispondente al rilascio del Certificato AFORCERT. Il contratto sarà tacitamente rinnovato per i cinque anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con PEC o lettera raccomandata A.R. sei mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo un anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da AFORCERT non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere ad AFORCERT tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da AFORCERT durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel Tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

## **8. OBBLIGHI DI AFORCERT**

La Valutazione di verifica della conformità alla Norma/Specifico tecnica di riferimento per cui il Cliente richiede la certificazione verrà svolta da AFORCERT. L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di AFORCERT in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato".

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

AFORCERT potrà rilasciare il Certificato al Cliente solo nel caso in cui quest'ultimo sia in grado di tenere sotto controllo quanto previsto dalle norme di riferimento.

Al fine di consentire il corretto svolgimento dell'audit l'impresa conferma di conoscere e comprendere la lingua italiana e di non avere nessun impedimento per lo svolgimento della stessa. In caso di oggettivi impedimenti ne farà esplicita indicazione ad AFORCERT che provvederà ad intraprendere le corrette azioni al fine di poter svolgere l'operato in maniera conforme.

## **9. METODO DI VERIFICA DELLA CONFORMITÀ**

La verifica della conformità delle imprese è attuata da AFORCERT, con riferimento ai requisiti espressi nelle norme tecniche di riferimento, mediante la verifica della predisposizione di procedure/istruzioni atte a

dimostrare il rispetto dei seguenti requisiti:

- l'impresa impiega personale certificato in numero sufficiente da coprire il volume di attività previsto;
- l'impresa è provvista degli strumenti e delle procedure necessarie per svolgere le attività stesse.

## 10. AUDITOR AFORCERT

AFORCERT si impegna a incaricare dello svolgimento dell'attività di valutazione soltanto ~~Ispettori~~ Auditor (GVI) preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il cliente richiede la certificazione, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da AFORCERT. Per la valutazione, AFORCERT può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto di AFORCERT e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione

Saltuariamente gli Auditor possono essere accompagnati da ispettori osservatori nominati, sia da AFORCERT sia dagli Organismi di Accreditamento e/o di Abilitazione, i quali devono poter partecipare all'audit, senza interferire con esso.

AFORCERT comunica i nominativi degli Auditor (GVI) incaricati della verifica al Cliente, che entro cinque giorni può rifiutare gli ispettori proposti dandone motivazione. Gli Auditor (GVI) sopra indicati sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di AFORCERT incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione proprio di AFORCERT, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

## 11. SEGRETI AZIENDALI E RISERVATEZZA

Tutti i dati e le notizie relative al Cliente, di cui AFORCERT verrà a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle presenti Condizioni Generali, hanno carattere riservato.

Anche il personale dell'Organismo di Accreditamento che, in fase di concessione e/o mantenimento dell'accREDITAMENTO di AFORCERT, venga a conoscenza di informazioni relative al Cliente certificando o certificato, presso AFORCERT o direttamente presso la sede del Cliente, è tenuto al segreto professionale.

AFORCERT provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

## 12. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

AFORCERT è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) per la propria valutazione della conformità del Cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- b) per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

## 13. OBBLIGHI DEL CLIENTE

### 13.1. CONSEGNA DOCUMENTI CONTRATTUALI

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre ad AFORCERT tutti i documenti previsti dal contratto di certificazione almeno 15 giorni prima della data fissata per la verifica iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad AFORCERT di avviare l'iter di certificazione.

### 13.2. OBBLIGO DI COLLABORAZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE LE VERIFICHE

Il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione ad AFORCERT per la conduzione degli audit ed in particolare dovrà:

- a) agevolare l'accesso del GVI ai propri locali ove vengono svolte attività coperte dal Controllo della Produzione, segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori AFORCERT sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli Ispettori AFORCERT tutti i necessari Dispositivi di Protezione Individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro;
- b) agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie per la Valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse;
- c) assicurare la presenza del personale necessario;
- d) nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, deve richiedere l'autorizzazione ad AFORCERT; tale consulente potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali valutatori degli Organismi di Accreditamento e/o di Abilitazione, che operino per esigenze del mantenimento dell'accREDITamento e/o dell'abilitazione di AFORCERT e che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto;
- degli eventuali osservatori agli audit, inviati da AFORCERT ai fini del monitoraggio dei propri Ispettori o allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

### 13.3. OBBLIGO DI MANTENIMENTO DELLA CONFORMITÀ

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, ai requisiti richiesti dalle Norme/specifiche tecniche e a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e ai propri servizi.

Il Cliente deve informare AFORCERT circa ogni variazione del numero del personale certificato, del volume di attività e di ogni altra variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della certificazione.

Il cliente si obbliga a mantenere le proprie competenze o quelle delle proprie persone certificate in modo conforme ai requisiti richiesti dai Regolamenti AFORCERT durante tutto il periodo di validità del certificato e nel rispetto del codice deontologico (AFC-DG-02) che deve scaricare dal sito aforcert.it e sottoscrivere.

### 13.4. MODIFICHE RELATIVE AL CLIENTE ED EVENTI PREGIUDIZIEVOLI

#### 13.4.1. Modifiche relative al cliente

Nel caso in cui si verificano (o si stiano per verificare) delle modificazioni con riguardo al Cliente, le stesse saranno classificate in:

- **Modificazioni Rilevanti:** a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi, trasferimento di una o più unità produttive, cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico, cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione, partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria, variazione del Codice Fiscale/Numero Registro delle Imprese, variazione significativa del numero di dipendenti, modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico).

In tutti questi casi, AFORCERT avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica ispettiva e/o una nuova Domanda di Certificazione, con costi a carico del Cliente, il quale si impegna

ad accettare tale decisione.

- **Modificazioni Non Rilevanti:** a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica (ad es. da S.n.c. a S.r.l.), variazione dell'indirizzo della sede legale, ecc...

In tutti questi casi AFORCERT provvederà ad emettere un nuovo Certificato AFORCERT contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del Cliente.

#### **13.4.2. Eventi pregiudizievoli**

Qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto ad AFORCERT, entro quindici giorni dall'evento, mediante PEC o lettera raccomandata A.R.

### **13.5. OBBLIGO DI PAGAMENTO DEL COMPENSO**

Il Cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da AFORCERT anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, AFORCERT svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del Certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel Tariffario in vigore. Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate al Cliente inviando a mezzo e-mail, lettera o fax (o con mezzo equivalente che comporti la conferma scritta di avvenuta ricezione) il nuovo Tariffario.

Il Cliente è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento del Certificato entro la data di scadenza annuale. In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere ad AFORCERT gli interessi di mora ex D.Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito. Il Cliente s'impegna a versare ad AFORCERT le quote di Esame/Accettazione Domanda di Certificazione, di Registrazione certificazione, Emissione del Certificato e di Mantenimento della Certificato secondo quanto indicato nel Tariffario e secondo le modalità di pagamento in essi precisate, salvo diversi accordi scritti fra le parti. Nelle quote sopra indicate sono inclusi i costi di AFORCERT per la gestione della certificazione mentre non sono comprese invece le tariffe corrispondenti alle verifiche ispettive, ai prelievi ed alle prove sui prodotti, quando previsti, che saranno addebitate secondo il Tariffario in vigore al momento della verifica.

Per le tariffe di un'eventuale verifica ispettiva supplementare e per la quota per la riemissione del Certificato così come per la tariffa di ogni altro servizio fornito da AFORCERT si farà riferimento al Tariffario in vigore al momento della richiesta.

### **13.6. INTERRUZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA**

Nel caso una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.), quest'ultimo è tenuto comunque a corrispondere ad AFORCERT l'ammontare pari al costo totale di impegno del valutatore, spese comprese.

### **13.7. OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Il Cliente ha l'obbligo di gestire i reclami e deve:

- a. mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla conformità dei servizi rispetto ai requisiti delle Norme/Specifiche di riferimento;
- b. adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei prodotti o nei servizi

ricadenti nel campo di applicazione del Certificato;

c. documentare e registrare le azioni adottate;

d. rendere disponibili ad AFORCERT sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;

e. accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da AFORCERT

AFORCERT richiede al proprio cliente l'aggiornamento sull'evoluzione del trattamento del reclamo e le comunicazioni scambiate col reclamante, e può decidere di eseguire attività di sorveglianza non pianificate qualora lo ritenesse opportuno.

AFORCERT mantiene le registrazioni degli eventi relativi alla gestione del reclamo da parte del cliente fino al ricevimento di informazioni più dettagliate da parte del cliente nel corso dell'attività successiva di sorveglianza pianificata.

## **14. CERTIFICATO**

Il Certificato attesta che il Cliente esercita, nelle unità operative indicate nel certificato, il controllo interno permanente della produzione in conformità a quanto previsto dalle norme/specifiche tecniche di riferimento.

## **15. ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE**

Il richiedente deve presentare ad AFORCERT una Domanda di certificazione compilando l'apposito modulo con tutti gli allegati richiesti. Sottoscrivendo la Domanda di certificazione il richiedente accetta anche le presenti Condizioni Generali di Contratto.

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

AFORCERT, in seguito alla ricezione della Domanda di certificazione, avvia l'iter di certificazione e comunica al Cliente i nominativi del GVI.

## **16. RIESAME DELLA DOMANDA**

AFORCERT, verificata la completezza dei documenti allegati alla Domanda di Certificazione, e l'avvenuto pagamento della quota da versare alla Domanda di Certificazione, conferma al Cliente l'avvio dell'iter di certificazione e la nomina dei valutatori incaricati di effettuare le verifiche.

## **17. VERIFICA INIZIALE**

L'audit si svolgerà presso l'unità operativa dell'impresa, inserita in visura camerale, significativa ai fini dei contenuti del campo di applicazione della certificazione.

In occasione dell'audit il Cliente dovrà rendere disponibile all'Ispettore AFORCERT la documentazione e le relative registrazioni relative all'esecuzione delle attività oggetto di certificazione. Al termine dell'audit l'auditor rende noti al Cliente i suoi rilievi, le eventuali non conformità riscontrate e le eventuali raccomandazioni, che il Cliente deve controfirmare per accettazione. Quest'ultimo, a pena di decadenza, dovrà richiedere all'Ispettore la verbalizzazione di sue eventuali riserve.

Il Cliente dovrà inviare ad AFORCERT le proposte di azioni correttive relative a eventuali non conformità rilasciate, utilizzando l'apposito modulo fornito da AFORCERT.

Qualora l'Ispettore riscontri, durante l'audit, una grave violazione della Norma di riferimento e/o delle disposizioni legislative e/o regolamentari, emetterà una non conformità maggiore che non permetterà il rilascio del certificato fino al superamento della violazione stessa.

## 18. VALUTAZIONE DEI RISULTATI DELLE VERIFICHE E RILASCIO DEL CERTIFICATO

### Esame AFORCERT

AFORCERT esamina il rapporto di verifica e conferma o meno al Cliente quanto emerso nel corso della visita ispettiva. AFORCERT può decidere per un'istruttoria integrativa, consistente in una verifica documentale o in una visita supplementare, prima di presentare la pratica al Comitato di Certificazione. La pratica non può essere proposta per la concessione della Certificazione fino a quando non si ha evidenza, a livello documentale o tramite un audit supplementare dell'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ciascuna non conformità classificata come maggiore. Qualora non siano state superate le eventuali NC maggiori e non siano considerate soddisfacenti le risposte del Cliente relative alle eventuali NC Minori, la pratica per la certificazione non viene portata all'attenzione del Comitato di Certificazione.

### Esame Comitato di Certificazione

Il Comitato di Certificazione esamina la pratica ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del Certificato, comunicandone la decisione al cliente. La decisione del Comitato di Certificazione viene comunicata al Cliente.

- Se positiva, viene rilasciato un Certificato. A seguito del rilascio del Certificato, iscrive il Cliente in apposito Database e sul Portale FGAS. Tale Database sarà pubblicato e/o pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da AFORCERT. Inoltre le informazioni relative al Certificato possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.

- Se negativa, non viene rilasciato il Certificato e verrà comunicato al Cliente la modalità per la prosecuzione dell'iter di certificazione (ad esempio con una visita supplementare). Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di AFORCERT e del Comitato di Certificazione secondo le modalità previste all'articolo 28 delle presenti Condizioni Generali.

## 19. DURATA DEL CERTIFICATO, VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO E RINNOVO DEL CERTIFICATO

La certificazione ha una durata di 5 anni secondo il seguente schema:

### Impresa

Anno 0: verifica di certificazione in sede;

Anno 1: sorveglianza documentale;

Anno 2: sorveglianza documentale;

Anno 3: sorveglianza documentale;

Anno 4: sorveglianza documentale;

Anno 5: verifica di rinnovo in sede.

AFORCERT, in fase di certificazione e rinnovo dovrà effettuare la verifica ispettiva presso una sede significativa ai fini dei contenuti del campo di applicazione della certificazione, inserita in visura camerale.

### Impresa individuale

Anno 0: esame documentale;

Anno 1: sorveglianza documentale;

Anno 2: sorveglianza documentale;

Anno 3: sorveglianza documentale;

Anno 4: sorveglianza documentale;

Anno 5: esame documentale.

Nell'arco dei cinque anni di validità della certificazione tutte le attività inserite nello scopo del certificato dovranno essere verificate.

Le verifiche annuali di sorveglianza di norma potranno essere effettuate a livello documentale.

AFORCERT almeno 60 giorni prima della scadenza annuale della sorveglianza, trasmette al cliente la richiesta di invio della seguente documentazione, che dovrà essere trasmessa ad AFORCERT almeno 30 giorni prima della scadenza:

Per **l'impresa** è richiesta:

1. la dichiarazione, ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, relativa al fatturato specifico dall'anno intercorso dalla precedente sorveglianza relativo alle attività coperte da certificazione;
2. un documento "emesso" dalla Banca Dati di cui all'articolo 16 del D.P.R. n. 146/2018 nel quale sia dimostrato che l'impresa certificata abbia svolto interventi dall'ultima sorveglianza;
3. l'elenco delle persone fisiche certificate impiegate dall'impresa, corredato dai relativi riferimenti al certificato e all'iscrizione al Registro telematico nazionale;
4. la conferma della disponibilità di idonei strumenti/attrezzature necessari per svolgere le attività oggetto della certificazione e, per gli aspetti relativi alle tarature (ove applicabili), la garanzia del mantenimento della catena metrologica;
5. i riferimenti, eventualmente aggiornati, delle procedure e/o istruzioni operative utilizzate per operare (es.: rif. manuale o libretto uso e manutenzione del costruttore e/o definite dall'impresa);
6. una dichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), nella quale l'impresa certificata dichiara di non avere subito reclami e/o ricorsi da parte di clienti sulla corretta esecuzione dell'incarico svolto, inerenti il campo di applicazione del certificato. Nel caso siano presenti reclami e/o ricorsi, l'impresa dovrà comunicare le modalità di gestione degli stessi.

#### **Impresa individuale**

L'impresa dovrà dimostrare:

1. il mantenimento dell'iscrizione al Registro Imprese come impresa individuale;
2. l'iscrizione come impresa al Registro telematico nazionale di cui all'art. 15 del D.P.R. n. 146/2018;
3. di avere un fatturato specifico per la manodopera inferiore a 200.000 €.
4. Il titolare dell'impresa è l'unica persona certificata FGAS nell'impresa

Il **titolare** dovrà dimostrare:

1. l'iscrizione come persona al Registro telematico nazionale di cui all'art. 15 del D.P.R. n. 146/2018;
2. la certificazione ai sensi dell'art. 7 del D.P.R. n. 146/2018 per le attività nelle quali "l'Impresa individuale" intende operare;
3. in fase di sorveglianza e rinnovo, la dichiarazione di essere l'unica persona certificata che l'impresa impiega per lo svolgimento delle attività oggetto di certificazione;
4. la presenza di idonei strumenti/attrezzature necessari per svolgere le attività per cui è stata rilasciata la certificazione come persona e, per gli aspetti relativi alle tarature (ove applicabili), la garanzia del mantenimento della catena metrologica;
5. la dimostrazione di avere a disposizione procedure e/o istruzioni operative aggiornate utilizzate per operare (es.: rif. manuale o libretto uso e manutenzione del costruttore, ecc...);
6. di saper gestire gli eventuali reclami e ricorsi;

in fase di sorveglianza e rinnovo, la presenza del documento "emesso" dalla Banca Dati di cui all'articolo 16 del D.P.R. n. 146/2018 nel quale sia dimostrato che l'impresa certificata abbia svolto interventi dalla

precedente sorveglianza inerenti il campo di applicazione del certificato.

Sarà cura di AFORCERT richiedere annualmente al cliente le evidenze necessarie per potere confermare la validità del certificato rilasciato, e il cliente si impegna ad inviare a AFORCERT la documentazione richiesta, almeno un mese prima della scadenza annuale della sorveglianza.

Qualora, entro 10 giorni solari successivi alla scadenza annuale per il mantenimento, l'impresa/impresa individuale non abbia trasmesso la documentazione prevista o l'abbia trasmessa solo parzialmente, AFORCERT sospenderà la certificazione, senza ulteriori solleciti/preavvisi.

Se entro 180 giorni successivi alla scadenza annuale, l'impresa/impresa individuale, non trasmette la documentazione, AFORCERT provvederà alla revoca del certificato. L'impresa, prima di effettuare un nuovo intervento, dovrà effettuare un nuovo iter di certificazione (ripetizione della verifica di certificazione).

Per eventuali approfondimenti/gestione segnalazioni o reclami, AFORCERT potrà richiedere al cliente di sostituire uno degli esami documentali con una verifica presso la sede o il luogo di intervento. Le verifiche di cui sopra sono intese ad accertare il mantenimento della conformità delle imprese al fine di soddisfare con continuità i requisiti dei documenti di riferimento. Il mantenimento della validità della certificazione è subordinato all'esito positivo delle verifiche suddette. AFORCERT comunicherà i risultati della valutazione al cliente e registrerà l'esito delle verifiche svolte nel Registro di cui al DPR 146/2018.

## **RINNOVO DEL CERTIFICATO**

L'avvio dell'iter di rinnovo dovrà avvenire almeno 60 giorni prima della scadenza del certificato, previa esplicita richiesta da parte dell'impresa/impresa individuale. Almeno 60 giorni prima della scadenza del certificato il Cliente deve presentare istanza di rinnovo ad AFORCERT.

In seguito al riesame della domanda, AFORCERT ha la facoltà di richiedere informazioni integrative, prima di avviare l'iter di verifica. Qualora non siano riscontrate carenze nella domanda di certificazione, AFORCERT procede con le attività di verifica, senza ulteriori comunicazioni al cliente.

### **Impresa**

Il rinnovo della certificazione avviene previa esecuzione di un nuovo iter di certificazione in analogia a quanto previsto per la verifica iniziale; che dovrà essere svolta presso la sede operativa dell'impresa.

### **Impresa individuale**

Almeno 60 giorni prima della scadenza del certificato il Cliente deve presentare istanza di rinnovo a AFORCERT, inviando la documentazione prevista da AFORCERT per le fasi di valutazione/mantenimento.

In seguito al riesame della domanda, AFORCERT ha la facoltà di richiedere informazioni integrative, prima di avviare l'iter di verifica. Qualora non siano riscontrate carenze nella domanda di certificazione, AFORCERT procede alla verifica documentale, senza ulteriori comunicazioni al cliente.

Alla conclusione della verifica viene seguito lo stesso iter descritto per le azioni successive all'esame documentale iniziale. Nel caso in cui vengano riscontrate non conformità maggiori, viene definito da AFORCERT, caso per caso, un tempo massimo di superamento delle non conformità stesse, passato il quale, la certificazione viene sottoposta alla Comitato di Certificazione per la sospensione o la revoca. La certificazione non potrà essere rinnovata fino a che il trattamento e le azioni correttive conseguenti alle eventuali non conformità maggiori non saranno efficacemente completate.

Durante il periodo contrattuale il cliente deve informare AFORCERT circa ogni variazione del numero del personale certificato, del volume di attività e di ogni altra variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della certificazione rilasciata.

## **20. VERIFICHE SUPPLEMENTARI E/O STRAORDINARIE**

Verifiche supplementari, o con periodicità inferiore a quella annuale (da intendersi come periodo di 12 mesi), possono essere richieste da AFORCERT qualora si riscontrassero non conformità rilevanti. Tali verifiche saranno addebitate al Cliente in base al Tariffario in vigore alla data di effettuazione delle verifichestesse.

Inoltre qualora pervengano a AFORCERT segnalazioni in merito a reclami, Non Conformità o vi siano comunque motivi per dubitare in merito alla conformità del prodotto e all'efficacia del controllo della produzione operato dal Cliente, AFORCERT avrà il diritto di eseguire una verifica ispettiva straordinaria al fine di verificare il permanere della conformità alle Norme Tecniche di riferimento inizialmente accertata. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e in tal caso, è possibile che personale di tali Enti accompagni l'Ispettore di AFORCERT, senza che il Cliente lo possa rifiutare. Le visite straordinarie possono essere condotte senza preavviso. In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere ad AFORCERT tali attività, il Certificato AFORCERT sarà sospeso immediatamente. I costi delle visite sono sempre a carico del Cliente.

## **21. MODIFICHE ED ESTENSIONI DEL CERTIFICATO**

Il Cliente che desideri estendere il Certificato ad altre attività o trasformare il proprio Certificato da Impresa ad Impresa individuale, deve presentare specifica Domanda di Certificazione ad AFORCERT secondo l'iter precedentemente specificato. Il Cliente che perde i requisiti di Impresa individuale deve comunicarlo a AFORCERT che provvederà a istruire una nuova pratica di certificazione, il cui relativo certificato manterrà invariata la scadenza del vecchio.

## **22. TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO**

### **22.1. TRASFERIMENTO A AFORCERT DA ALTRO ENTE DI CERTIFICAZIONE**

Il trasferimento a AFORCERT del certificato rilasciato al Cliente da parte di un altro Organismo di Certificazione, può essere perfezionato a condizione che sia disponibile:

- il certificato in stato di validità; ossia siano state svolte con esito positivo le verifiche di sorveglianza annuali;
- una dichiarazione dell'organismo di certificazione cedente circa l'assenza o la chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) compresa la gestione di eventuali reclami e/o ricorsi;
- una dichiarazione resa dall'impresa, in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.

Non è possibile effettuare trasferimenti nel caso di certificati sospesi o revocati.

Il certificato rilasciato da AFORCERT non è considerato come un nuovo certificato.

### **22.2. TRASFERIMENTO DA AFORCERT VERSO ALTRO ENTE DI CERTIFICAZIONE**

Il trasferimento ad un altro Ente di Certificazione del certificato rilasciato al Cliente da parte di AFORCERT, può essere perfezionato secondo la seguente procedura:

- 22.3. il Cliente dovrà inoltrare ad AFORCERT formale richiesta di trasferimento del proprio certificato in stato di validità (non sarà possibile chiedere il trasferimento di certificati in stato di sospensione);
- 22.4. al fine di rilasciare la dichiarazione di assenza di pendenze tecnico/economiche, AFORCERT fornirà il dettaglio della quota da versare da parte del Cliente a copertura delle spese di segreteria, verificando parallelamente la posizione amministrativa/tecnica;
- 22.5. entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della quota di trasferimento da parte del Cliente, AFORCERT provvederà al rilascio della dichiarazione di assenza di pendenze tecnico/economiche. Il Cliente potrà a questo punto perfezionare il trasferimento del proprio certificato all'Ente subentrante.

## **23. USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO AFORCERT**

La certificazione delle imprese non deve essere scambiata per una certificazione di conformità del prodotto.

Il Cliente ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento del Certificato AFORCERT per tutto il periodo di validità del Certificato, di esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più

opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta, al numero del Certificato AFORCERT ed alla scadenza dello stesso, in modo tale da non indurre in errore il destinatario sull'effettivo significato del Certificato ottenuto (CER-RG-02). Devono essere opportunamente precisati quali unità produttive e/o prodotti/servizi sono coperti dal Certificato. Se desidera il cliente può anche utilizzare il marchio di ACCREDIA, purché sia sempre associato a quello di AFORCERT e rispetti le dimensioni definite dall'ultima revisione del regolamento di Accredia RG-09.

Nel caso di utilizzo improprio del Certificato, AFORCERT richiede al Cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del Certificato in base alla gravità del comportamento.

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

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente il Certificato e/o facesse un uso illecito, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di AFORCERT quantificata in Euro 500,00 per ogni singola violazione e in Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. AFORCERT si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

## 24. REGISTRO DELLE IMPRESE CERTIFICATE

Il cliente autorizza AFORCERT a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare il Registro delle Imprese certificate (anche sul sito [www.atorcert.it](http://www.atorcert.it)) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del certificato, lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca), nonché i dati dell'impresa certificata. AFORCERT comunicherà altresì tali informazioni anche ad ogni altro soggetto che ne faccia richiesta.

## 25. SOSPENSIONE DEL CERTIFICATO

AFORCERT avrà la facoltà di sospendere il Certificato in tutti i casi in cui, a seguito delle visite di sorveglianza, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della Norma di riferimento, da cui risultasse che il sistema di controllo del processo attuato non sia conforme ai requisiti prestabiliti.

Più in generale AFORCERT potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del Certificato nei seguenti casi:

- a) sospensione dell'attività produttiva del Cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- b) mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione delle verifiche ispettive;
- c) inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente;
- d) mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, del Sistema di controllo del processo in seguito alle modifiche alla Norma;
- e) mancata comunicazione da parte del Cliente di modifiche apportate al piano della qualità/procedure;
- f) mancata accettazione da parte del Cliente delle obbligatorie verifiche stabilite dalle presenti Condizioni Generali;
- g) rifiuto del Cliente di accogliere gli Ispettori incaricati da AFORCERT, i valutatori degli Enti di Accredimento e/o di Abilitazione e gli Osservatori senza valide motivazioni;
- h) irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato AFORCERT e/o del marchio di proprietà di AFORCERT e degli enti di accreditamento;
- i) inadempimento da parte del Cliente ad una obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti.

j) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali.

AFORCERT notificherà al Cliente la sospensione del Certificato AFORCERT mediante PEC o lettera raccomandata A.R., con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione del Certificato, il Cliente non potrà fare uso di tale certificato sospeso. In caso di violazione di tale obbligo, il Certificato verrà revocato. In particolare, il Cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori nel caso in cui il Certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

AFORCERT avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del Certificato con qualsiasi mezzo.

Quando i motivi della sospensione del Certificato siano venuti meno, AFORCERT comunicherà al Cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del Certificato avrà decorrenza dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione di sospensione. Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del Cliente di pagare la quota annuale di Mantenimento stabilita dal Tariffario.

Al termine del periodo di sospensione AFORCERT ha facoltà di dare corso ad una verifica ispettiva supplementare, con costi a carico del Cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del Certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il Certificato viene riattivato. In caso contrario, AFORCERT può disporre la revoca del Certificato. In entrambi i casi, AFORCERT notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

## **26. REVOCA DEL CERTIFICATO**

AFORCERT disporrà la revoca del Certificato nei casi più gravi di violazione delle presenti Condizioni generali di contratto e/o della Norma di riferimento. In particolare, AFORCERT revocherà il Certificato sopra citato nei seguenti casi:

- a) gravi non conformità rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermate con un parere formale espresso dal Comitato di Certificazione;
- b) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del Certificato, senza che il Cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito;
- c) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con AFORCERT al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- d) sospensione volontaria dell'attività per un periodo di tempo superiore a 6 mesi o trasferimento di un'unità produttiva alla quale si riferisce il Certificato, senza aver tempestivamente informato AFORCERT;
- e) interruzione definitiva o cessione delle attività coperte da certificazione;
- f) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- g) qualora il Cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido il Certificato, di subentrare in luogo del fallito;
- h) cambiamento delle norme tecniche di riferimento senza accettazione da parte del Cliente;
- i) condanna definitiva in un procedimento giudiziario per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- j) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del Certificato e/o uso illecito del marchio di proprietà di AFORCERT
- k) mancato rispetto delle condizioni economiche, di cui all'articolo 11.5 delle presenti Condizioni generali di contratto, da parte del Cliente per oltre 30 giorni dalla diffida inviata da AFORCERT al Cliente stesso.

AFORCERT notificherà al Cliente la revoca del Certificato mediante PEC o lettera raccomandata A.R.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a AFORCERT l'originale del Certificato e di tutti gli altri certificati ad esso connessi, entro 7 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante PEC o lettera raccomandata A.R. ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati revocati dalla carta intestata (delle lettere, fax e delle e-mail), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di AFORCERT quantificata in Euro 500,00 per ogni singola violazione e in Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca AFORCERT provvederà a:

- a) annullare il Certificato;
- b) cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale revoca con qualsiasi mezzo;

Nel caso di revoca l'impresa dovrà iniziare nuovamente l'intero iter di certificazione.

AFORCERT ha inoltre la possibilità di rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione qualora il Cliente non abbia effettivamente rimosso le cause che hanno determinato la revoca della certificazione.

AFORCERT avrà la facoltà di pubblicare la revoca del Certificato con qualsiasi mezzo.

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale, e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate. Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

## **27. RINUNCIA AL CERTIFICATO**

Il Cliente potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante PEC o lettera raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il Certificato, dandone formale disdetta a AFORCERT con un preavviso minimo di 6 mesi;
- b) in caso di cessazione dell'attività relativa ai prodotti o all'unità produttiva per i quali era stato ottenuto il Certificato;
- c) quando siano intervenute modifiche della Norma ed il Cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- d) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da AFORCERT in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali.
- e) quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il Cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a AFORCERT, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni. In ogni caso la rinuncia avrà efficacia a partire dalla data di ricevimento di tale comunicazione da parte di AFORCERT.

A seguito della eventuale rinuncia, il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a AFORCERT l'originale del Certificato entro 7 giorni dal ricevimento di tale comunicazione,

mediante PEC o lettera raccomandata A.R. ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere 1 – 2 – 3 di cui sotto;

1. astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati rinunciati;
2. eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati rinunciati dalla carta intestata, dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte).
3. il Cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di AFORCERT quantificata in Euro 500,00 per ogni singola violazione e in Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Dopo tale rinuncia AFORCERT provvederà immediatamente a:

- annullare il Certificato;
- cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La rinuncia al Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale, e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate. Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nei casi di rinuncia al Certificato di cui alle lettere a) e c), se il Cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a AFORCERT le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nel caso in cui il Cliente rinunci al Certificato per variazione al Tariffario di cui sopra, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del Tariffario antecedente alle variazioni.

## **28. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto di certificazione si risolve ipso iure nei seguenti casi:

- a) revoca del Certificato;
- b) rinuncia al Certificato;
- c) grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali ed agli Allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da AFORCERT.

## **29. MODIFICHE ALLA NORMA E ALLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

Nel caso in cui l'ente di riferimento modifichi la Norma (o le altre norme tecniche di riferimento) oppure AFORCERT ritenga necessario apportare delle modifiche alle presenti Condizioni Generali per qualsivoglia motivo, AFORCERT comunicherà tempestivamente per iscritto al Cliente la data fissata per l'entrata in vigore di tali modifiche indicando i tempi e le modalità e facendo presente l'eventuale necessità di un esame documentale straordinario e/o una verifica ispettiva straordinaria, con costi a carico del Cliente.

Il mancato adeguamento da parte del Cliente può essere causa di sospensione del Certificato.

Il Cliente ha la facoltà di rinunciare al Certificato qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte.

## **30. RESPONSABILITÀ CIVILE**

AFORCERT risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e nei limiti riportati di seguito.

Il cliente acconsente che, in caso di inadempimento di AFORCERT, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno di un importo massimo pari al totale spettante a AFORCERT per tutta la durata del contratto di certificazione.

Non costituirà inadempimento di AFORCERT il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi. AFORCERT è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa.

### 31. RICORSI

Il Cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di AFORCERT esponendo, mediante PEC o lettera raccomandata A.R., a pena di decadenza entro 30 giorni dalla comunicazione di tale decisione, le ragioni del proprio dissenso

AFORCERT, nel ricevere il ricorso applica la procedura interna al fine di trattare in maniera adeguata, equa e trasparente i ricorsi ricevuti in merito a attività di certificazione effettuate (CER-PO-01).

La linea di certificazione competente registra il ricorso e conferma la ricezione al ricorrente entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

Il ricorso viene analizzato e in base alle caratteristiche AFORCERT decide quale procedura adottare per la risoluzione. AFORCERT rende accessibile al cliente, senza bisogno di richiesta formale, una descrizione del processo di trattamento del ricorso.

Entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso, AFORCERT deve esprimere la propria decisione finale.

Qualora il ricorso risulti negativo, eventuali spese per attività derivanti dal ricorso sono a carico del Cliente.

AFORCERT è responsabile per tutte le decisioni prese a tutti i livelli del processo di trattamento dei ricorsi e garantisce che:

- a) il personale addetto al processo decisionale ed impegnato nel processo di trattamento dei ricorsi, sia differente da quello che è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.
- b) la presentazione, l'esame e la decisione sui ricorsi non dia luogo ad alcuna azione discriminatoria contro il ricorrente.

Il processo di trattamento prevede anche:

- a) conferma al ricorrente della ricezione del ricorso;
- b) invio al ricorrente di rapporti sull'avanzamento e sull'esito del ricorso;
- c) invio al ricorrente di avviso formale della fine del processo di trattamento del ricorso.

### 32. CONTESTAZIONI E RECLAMI

Contestazioni e reclami riguardanti sia l'attività di AFORCERT sia quella del cliente possono essere rivolti ad AFORCERT, oltre che dal cliente stesso anche da terze parti, che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili sul sito [www.aforcert.it](http://www.aforcert.it).

La descrizione del processo di trattamento delle contestazioni e dei reclami viene fornita a chi ne faccia richiesta (CER-PO-01).

Il processo di trattamento prevede anche la verifica che il reclamo si riferisca ad attività di certificazione per le quali è responsabile AFORCERT e nel caso procede a dare risposta adeguata.

Ovunque possibile AFORCERT conferma la ricezione del reclamo entro 5 giorni dalla ricezione e fornisce al reclamante rapporti sull'avanzamento, completamento ed esito del processo entro 5 giorni dalla conclusione di ogni passaggio.

AFORCERT è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso

Il processo di trattamento dei reclami è sottoposto a requisiti di riservatezza per quanto attiene al reclamante ed all'oggetto del reclamo. La decisione da comunicare al reclamante deve essere presa o esaminata ed approvata da personale non coinvolto direttamente in precedenza nell'oggetto del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo si riferisca alla efficacia del processo di certificazione (tipicamente associato a clienti di imprese certificate), viene nominato da AFORCERT un gruppo di valutazione che verifica la fondatezza del reclamo e della ripetitività della tipologia di reclamo, identificando le possibili condizioni di nullità (come ad esempio l'incorretta comprensione della copertura della certificazione) e definendo le azioni necessarie per valutare l'evidenza della presenza di una o più di tali condizioni.

In caso di presenza di condizioni di nullità del reclamo e mancata evidenza di ripetitività la direzione del dipartimento certificazione procede a comunicare al reclamante la conclusione del processo e la motivazione della scelta.

Se invece il reclamo risulta fondato o ricorrente, il gruppo di valutazione analizza i rischi associati al reclamo e la potenziale criticità. La scelta e la pianificazione operativa delle azioni per risolvere il reclamo in modo soddisfacente viene effettuata dall'area qualità o dalla linea competente secondo la classificazione di applicabilità del reclamo.

La direzione certificazione provvede a chiudere il processo di gestione del reclamo attivando le azioni decise e inviando al reclamante la decisione effettuata e la pianificazione delle azioni per la rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

### **33. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ai sensi REG EU 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il Committente autorizza sin d'ora AFORCERT al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è AFORCERT. L'informativa completa è disponibile sul sito [www.aforcert.it](http://www.aforcert.it).

### **34. COPYRIGHT**

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

### **35. CONTROVERSIE E ARBITRATO**

#### **ARBITRATO**

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Milano.

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

ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

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

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

### **AUTORITÀ GIUDIZIARIA**

AFORCERT si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle presenti Condizioni Generali sia per i procedimenti cautelari.

Il Cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.