



# **REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI SOCIETÀ CHE FORNISCONO SERVIZI ENERGETICI (ESCO)**

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

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
5. ITER DI CERTIFICAZIONE
6. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
7. AUDIT STRAORDINARI
8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
10. MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA
11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
12. RECLAMI E RICORSI
13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
6	Eliminati requisiti su uso dei marchi e inseriti in Regolamento specifico	2025-11-19
5	Inserimento di sezione specifica sui riferimenti regolatori rispetto ai quali è richiesta la certificazione	2023-01-09

*Verifica:*

Responsabile Compliance

Dott.ssa Alessandra Zazzera

*Approvazione:*

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Italia o Kiwa) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di certificazione di Società che forniscono servizi energetici, in accordo ai requisiti di cui al successivo § 3.1.

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

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

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Italia ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Italia; su questo punto Kiwa Italia si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa Italia;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 12 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Italia provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento), nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Italia non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

## 3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente il Sistema di Gestione oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Italia un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Italia, tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento; pertanto, non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che

rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Italia non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

### 3.1 Contesto normativo rispetto al quale è richiesta la certificazione

- Decreto Legislativo 4 luglio 2014, n. 102. Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE
- UNI CEI 11352 nella sua revisione in vigore. Società che forniscono servizi energetici (ESCO).
- Decreto Direttoriale del 12 maggio 2015. Approvazione degli schemi di certificazione e accreditamento per la conformità alle norme tecniche in materia di esco, esperti in gestione dell'energia e sistemi di gestione dell'energia, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102.
- Schema di accreditamento e certificazione di Accredia, in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 "Società che forniscono servizi energetici" (ESCO), redatto ai sensi dell'art.12, comma 1, del D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102

## 4. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

### 4.1 Requisiti Generali

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

- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Italia un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Italia e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Italia sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Italia la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Italia.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Italia con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Italia siano conformi ai requisiti per l'accreditamento;

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

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

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

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

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

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

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

## 5. ITER DI CERTIFICAZIONE

### 5.1 Requisiti Generali

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

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

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

**Non conformità maggiore:** non conformità che pregiudica l'efficacia del servizio oggetto di certificazione e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive;
- Mancato adempimento a requisiti di legge applicabili al servizio oggetto di certificazione.

**Non conformità minore:** non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti e/o del contratto stipulato con Kiwa Italia.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

**Elemento di Miglioramento:** una situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del servizio oggetto di certificazione.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit e le conclusioni in merito alla conformità dell'Organizzazione alla norma di riferimento, precisando le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit.

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

Prima del rilascio della certificazione deve essere verificato almeno un contratto a garanzia di risultato (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica):

- Presso il cliente della ESCO, deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato concluso o in svolgimento presso il cliente stesso (es.: realizzazione e/o conduzione di un intervento di miglioramento dell'efficienza energetica);
- Presso la ESCO deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato attivo (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica) e grazie al quale si dimostri di aver conseguito almeno un primo ciclo di miglioramento (\*) ai sensi dell'Appendice A della norma 11352. Indipendentemente dalle forme contrattuali, deve essere stato svolto un primo ciclo di attività dalla 4.2. a) alla 4.2. k) della norma 11352 che dimostri il miglioramento dell'efficienza energetica.

(\*) Con “ciclo di miglioramento” è da intendersi il ciclo in cui è possibile verificare il miglioramento dell’efficienza energetica definito dal contratto a garanzia di risultato, purché rappresentativo della ciclicità del processo o dell’utilizzo dell’oggetto dell’intervento.

La durata del ciclo di miglioramento deve comunque essere definita contrattualmente ed essere connessa alle modalità di verifica concordate così come alle obbligazioni contrattuali di miglioramento dell’efficienza energetica.

Per esempio, nel caso di intervento nel settore civile per il miglioramento dell’efficienza energetica di un impianto di riscaldamento, il ciclo di riferimento non potrà essere inferiore alla durata della stagione termica.

Nel caso di intervento in un settore industriale, invece, il ciclo potrebbe essere anche sensibilmente più corto purché nella durata individuata contrattualmente si realizzino tutte le condizioni operative che diano conto di condizioni di uso massimo e minimo di energia nell’ambito di un profilo di utilizzo che rispecchi adeguatamente il normale ciclo produttivo.

Per contro, nel caso ove la prestazione energetica dell’oggetto dell’intervento possa essere influenzata da eventuali stagionalità dello specifico ciclo produttivo e/o dalle condizioni climatiche e solo ove tali influenze siano misurabili nell’ambito di un modello predittivo in grado di determinarne la dimensione, la durata dovrà venire adeguatamente estesa (anche attraverso singoli set di misurazioni) al fine di tenerne adeguatamente conto.

In merito alla verifica attraverso il contratto a garanzia di risultato, nel caso in cui la ESCO non sia in grado di saper svolgere una delle attività elencate al punto 4.2, lettere da a) a k) della norma, non è certificabile, in quanto non risponde ai requisiti di conformità alla Norma 11352.

Nel caso in cui una o più attività non rientrino in un unico contratto EPC (Energy Performance Contract) e pertanto debbano risultare verificate in altri contratti, potranno essere considerati altri contratti EPC o, momentaneamente, contratti non EPC, purché tali documenti identifichino e provvedano a determinare precise responsabilità della ESCO nell’ambito della/delle attività fornita/e così come ad informare e tutelare adeguatamente il committente.

È possibile la certificazione di una ESCO in pendenza della temporanea indisponibilità di un riscontro contrattuale a garanzia di risultato, comprendente la totalità delle attività dalla 4.2.a) alla 4.2.k) della norma e nell’ambito di un primo ciclo che dimostri il miglioramento dell’efficienza energetica, purché il contratto (o i contratti) in oggetto configuri precise responsabilità della ESCO nell’ambito dell’attività non fornita in ambito EPC e chiarisca che le attività mancanti sono state escluse per espresso accordo tra le parti, avendo le stesse convenuto che tali attività non siano in grado di influenzare in modo apprezzabile l’oggetto contrattuale, così come il livello di miglioramento dell’efficienza energetica stabilito contrattualmente.

Nel caso di attività svolte dal cliente, la ESCO deve aver provveduto ad individuare e regolamentare contrattualmente le procedure (per esempio di manutenzione) che il cliente dovrà realizzare, così come le modalità di controllo delle medesime da parte della ESCO al fine di poter fornire le garanzie contrattuali comunque richieste.

Nel contratto non EPC, inoltre, la ESCO deve aver provveduto a definire procedure e proprie responsabilità nell’ambito dell’attività fornita, così come dare evidenza di adeguata informazione e tutela al committente.

Tali condizioni saranno verbalizzate in fase di certificazione come “rilievi” e pertanto l’organizzazione certificata sarà comunque tenuta a fornire evidenza del raggiungimento del requisito all’interno di un contratto a garanzia di risultato, in occasione della effettuazione della prima sorveglianza annuale da parte di Kiwa Italia.

Fermo restando quanto sopra riportato per il contratto EPC, da verificare in sede di verifica iniziale, devono essere verificati almeno 2 contratti EPC con sopralluogo presso il cliente in ogni ciclo di certificazione (il ciclo inizia dopo il rilascio del certificato/rinnovo e termina dopo ogni verifica di rinnovo).

Inoltre, Kiwa Italia campionerà differenti tipologie di attività con sopralluogo presso il cliente, con accesso in situ, al fine di verificare l’attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della Norma UNI CEI 11352.

## 5.2 Richiesta di Certificazione

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

La restituzione a Kiwa Italia dell’Offerta di Certificazione, firmata da parte dell’Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l’accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite

dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* nonché dei Termini e Condizioni Generali (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

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

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

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

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Italia si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Italia il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

In particolare, ogni anno, Kiwa Italia, in funzione del numero dei contratti a garanzia di risultato EPC e non EPC (come da appendice B della UNI CEI 11352 attivi) gestiti dalla ESCO presso i suoi clienti, deve rivalutare la durata dell'audit di sorveglianza, definita nell'offerta di certificazione (e quindi i relativi costi). L'eventuale tempo aggiuntivo da integrare nella durata di ogni audit di sorveglianza è definito in conformità al documento Accredia "Schema di accreditamento e certificazione, in conformità alla norma UNI CEI 11352 "Società che forniscono servizi energetici" (ESCO), redatto ai sensi dell'art.12, comma 1, del D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102.

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

### 5.3 Audit di Certificazione

L'Audit di certificazione viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti della norma oggetto di certificazione.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Italia, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Italia, sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità. Inoltre prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Italia (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria l'effettuazione di una nuova verifica di certificazione completa.

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

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

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

Eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa Italia in forma scritta e prima della successiva attività di verifica utile.

<sup>1</sup> Kiwa Italia comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

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

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

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

#### **5.4 Audit di Sorveglianza**

Kiwa Italia effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni Certificate, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno con riferimento al mese di scadenza del certificato. Essi vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

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

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Italia. Il rapporto si intenderà confermato se entro 60 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Italia dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

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

Nel caso di non conformità maggiori Kiwa Italia comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla precedente (Kiwa Italia potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, l'Organizzazione sarà sottoposta al provvedimento di sospensione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

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

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di sorveglianza, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, tali da non consentire la corretta conduzione dell'audit con le tempistiche indicate nell'incarico, dovranno essere concordate con Kiwa Italia le opportune modifiche contrattuali prima di poter proseguire la visita stessa.

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

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

#### **5.5 Rinnovo della Certificazione**

Entro il terzo anno dall'Audit di Certificazione, Kiwa Italia esegue una verifica ispettiva orientata al riesame generale dei servizi oggetto di certificazione. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti e a tutti i servizi oggetto di certificazione.

L'audit di rinnovo viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di rinnovo, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, dovranno essere concordate con Kiwa Italia le opportune modifiche contrattuali, prima di poter proseguire la visita stessa.



Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Italia deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 8).

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

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

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

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato.

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

## **6. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **6.1 Estensione del campo di applicazione**

L'Organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato, che può riguardare l'inserimento dei servizi facoltativi e/o di nuove sedi.

L'estensione richiede un Audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà i servizi e/o siti oggetto di estensione.

L'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza, tenuto conto che, in caso di non conformità maggiori, prima dell'approvazione dell'estensione, deve esserne verificata la soluzione, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Italia (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali) al massimo entro 6 mesi dal rilascio della Non conformità maggiore (Kiwa Italia potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di estensione della certificazione, mentre in caso di esito negativo si interrompe l'iter di estensione.

In caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità con il nuovo campo di applicazione esteso, mantenendo la data di scadenza originale.

Nessuna modifica del campo di applicazione della Certificazione potrà essere discussa in sede di Audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente informato per iscritto Kiwa Italia e in assenza di accettazione da parte di Kiwa Italia.

### **6.2 Riduzione del campo di applicazione**

La riduzione può riferirsi ai servizi facoltativi e/o alle sedi contenute nel certificato.

Kiwa Italia può stabilire la riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso in cui ad esempio alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, o l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione o su richiesta dell'Organizzazione.

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

A seguito di riduzione verrà riemesso il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

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

## 7. AUDIT STRAORDINARI

### 7.1 Audit supplementari

Kiwa Italia si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione.

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

### 7.2 Audit con breve preavviso

Kiwa Italia si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso (5 giorni lavorativi) in seguito a segnalazioni, reclami o mancata notifica di modifiche che presentino un'importanza e una significatività tali da suscitare seri dubbi sulla non rispondenza dei servizi certificati ai requisiti di riferimento per la certificazione. Tale Audit, a carico dell'Organizzazione cliente, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto lo scarso preavviso e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa Italia, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

## 8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

### 8.1 Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Italia) il periodo di sospensione non può durare oltre 1 anno in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Italia, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizio certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa Italia in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Italia per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di revoca all'Ente di Accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

### 8.2 Revoca della certificazione

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

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

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

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

## 9. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente certificato da Kiwa Italia, può scegliere se utilizzare o meno il Marchio di Certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

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

## 10. MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente Kiwa Italia per iscritto di modifiche significative indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

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

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa Italia di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti o non conformità legislative, collegati al campo di applicazione della certificazione.

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

## 11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

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

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione allegando il certificato in corso di validità, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo), sostenendo la verifica di sorveglianza o di rinnovo.

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

## 12. RECLAMI E RICORSI

### 12.1 Reclami

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

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

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

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

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

### 12.2 Ricorsi

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

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

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

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

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

### 13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

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

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

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

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

### 14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

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

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

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