

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE ED IL MANTENIMENTO DELLE SOCIETA' CHE FORNISCONO SERVIZI ENERGETICI (ESCO)

Indice Ed.	Rev	Data Revisione	Causa della modifica al documento	Redazione	Verifica	Autorizzazione Emissione
B	00	18/04/2016	Prima emissione	DG	RSGQ	AU
...						
C	00	03/09/2018	Modifica logo Dimitto	DG	RSGQ	AU

SOMMARIO

0. PREMESSA	3
1. INDIRIZZI POLITICI	3
2. ACCREDITAMENTO	3
3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4. DEFINIZIONI	3
5. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	4
5.1 CONDIZIONI GENERALI.....	4
5.2 OFFERTA PER LA CERTIFICAZIONE	4
5.3 AVVIO ITER DI CERTIFICAZIONE	4
5.4 COMUNICAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	5
5.5 GESTIONE AUDIT	5
5.6 AUDIT E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	6
5.7 GESTIONE RILIEVI E RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE	6
5.8 AUDIT DI SORVEGLIANZA	6
5.9 ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
5.10 AUDIT SUPPLEMENTARI	7
5.11 AUDIT RINNOVO.....	7
5.12 TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONE DA ALTRO ENTE.....	7
6. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	8
7. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	9
8. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	9
9. USO DEL LOGO E DEL CERTIFICATO	10
10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	11
11. RISERVATEZZA ED INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 30 GIUGNO 2003, N° 196	11
12. DIRITTI E DOVERI DI DIMITTO	12
12.1 MODIFICHE AL REGOLAMENTO	12
12.2 CAUSA DI FORZA MAGGIORE	12
13. DIRITTI E DOVERI DELLA ESCO	13
13.1 MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE DELLA ESCO	13
13.2 OSSERVATORI ED ISPETTORI DEGLI ENTI DI CONTROLLO	13
13.3 OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI	13
14. NOTE CONCLUSIVE	13

0. PREMESSA

L'Organismo di Certificazione **DIMITTO ITALIA Srl** nel seguente documento verrà denominato **Ente** e le Società che forniscono servizi energetici verranno denominate **ESCO**. Il presente Regolamento è parte integrante dell'offerta economica inviata alla **ESCO** che fa richiesta dei servizi di certificazione oggetto del presente regolamento. Tramite la firma di accettazione dell'offerta, la **ESCO** dichiara di aver visionato il presente regolamento e accettato le regole in esso contenute.

1. INDIRIZZI POLITICI

L'**Ente** è un Organismo indipendente che opera nel campo della Certificazione di prodotti, processi e servizi secondo i criteri generali definiti dalla Norma ISO/IEC 17065 e che provvede a fornire, alle aziende richiedenti, i servizi di valutazione e di certificazione di conformità dei propri prodotti, processi e servizi in conformità alle prescrizioni delle Norme di riferimento. L'**Ente** si rivolge a tutti i soggetti presenti sul mercato, senza preconcetti discriminatori e senza precludere o limitare l'accesso alla certificazione a chiunque lo richieda, indipendentemente dalle dimensioni o dall'appartenenza a qualsivoglia gruppo o associazione. L'**Ente** non effettua alcun servizio di consulenza finalizzato ad implementare i sistemi certificazione di prodotti, processi e servizi. Per l'erogazione dei servizi in oggetto al presente regolamento, l'**Ente** opera secondo i requisiti previsti dalle norme che regolano tali servizi e ai disposti di legge in materia.

2. ACCREDITAMENTO

L'**Ente** è accreditato Accredia.

3/13

3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente regolamento vengono definiti i rapporti tra l'**Ente** e la **ESCO** che intende ottenere e mantenere la certificazione riferita alla norma:

- UNI CEI 11352 Società che forniscono servizi energetici - ESCO.

I requisiti indicati dalla norma sono integrati con le disposizioni di legge in materia di cui si riporta un elenco non esaustivo:

- D. Lgs. 102/2014;
- Decreto Interdirettoriale 12/05/2015;
- Direttiva 2012/27/UE;
- D. Lgs. 115:2008;
- DECRETO 7 marzo 2012;
- Decreto Ministeriale 28 dicembre 2012;
- Legge 10/91;
- Schema di accreditamento e certificazione, in conformità alla norma UNI CEI 11352:14 emesso da Accredia;

4. DEFINIZIONI

Ente di Accreditamento: Designato da uno Stato membro dell'Unione europea: l'unico organismo che in uno Stato membro è autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento;

Audit: processo sistematico di valutazione, indipendente e documentato, sorretto da criteri di obiettività e correttezza;

OdC: Organismo di certificazione indipendente della qualità e dei servizi delle ESCO;

GVI: Gruppo di verifica ispettiva. E il team incaricato della verifica presso una ESCO;

Certificazione: L'attestazione, rilasciata dall'**Ente** alle Società, che certifica la conformità alle norme UNI CEI applicabili;

ISO: Organismo Internazionale per la Normazione. Organismo che sviluppa gli standard a livello mondiale;

IEC: Commissione Elettronica Internazionale. Organismo che sviluppa gli standard a livello internazionale in materia di elettricità, elettronica e tecnologie correlate;

CEN: Commissione Europea di Normazione. Organismo che sviluppa gli standard a livello europeo e/o recepisce gli standard ISO;

GENELEC: Comitato Europeo per la Normazione elettronica. Organismo che sviluppa gli standard a livello europeo e/o reperisce gli standard IEC;

UNI: Ente Nazionale Italiano di Unificazione. Organismo che sviluppa gli standard a livello nazionale e/o recepisce gli standard CEN-ISO;

CEI: Comitato Elettrotecnico Italiano. Organismo che sviluppa gli standard a livello nazionale e/o reperisce gli standard **CENELC-IEC**;

EPC: Contratto a Garanzia di Risultato (Energy Performance Contract - EPC)

Non Conformità: Violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa ESCO per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi;

Osservazione: Violazione episodica di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa ESCO per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi);

Commento: Rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare alla ESCO di gestire un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella realizzazione e controllo dei servizi oggetto di certificazione la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti.

Azione correttiva: Azione/i posta/e in essere dalla ESCO per eliminare la causa che ha generato la presenza di Non Conformità o Osservazioni;

4/13

5. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

5.1 Condizioni generali

Possono accedere alla certificazione tutte le Società che ne facciano richiesta, presentando all'**Ente** formale "Richiesta di quotazione", e che si impegnino a rispettare quanto previsto dal contratto con l'**Ente** stesso e dal presente Regolamento nell'ultima versione applicabile. La **ESCO** interessata alla certificazione può richiedere un'offerta all'**Ente**, inviando il modulo "Richiesta di quotazione", disponibile sul sito web www.dimitto.it, compilato in ogni sua parte (tale modulo è compilato dalla stessa **ESCO** che si assume la responsabilità dei dati in esso riportati), unitamente ai documenti eventualmente richiesti. Ove previsto dalla legislazione vigente in materia, le informazioni fornite dalla **ESCO** dovranno essere rese in conformità a quanto previsto dal D.P.R 445/2000

5.2 Offerta per la Certificazione

L'**Ente**, in base ai dati contenuti nella "Richiesta di quotazione", valuta la propria capacità di svolgere la commessa, esaminando lo scopo della certificazione, il numero degli addetti, l'ubicazione di eventuali sedi secondarie, il campo di applicazione richiesto e la disponibilità di auditor qualificati per l'attività. Dopo aver effettuato tali valutazioni, predispone l'offerta economica per la certificazione richiesta, secondo quanto previsto dal tariffario vigente. Per il calcolo dei tempi di audit si fa riferimento a quanto previsto dalla Circolare ACCREDIA n° 15/2015 redatta ai sensi dell'art. 12, comma 1 del D. Lgs. 4 luglio 2014 n° 102. L'**Ente**, prima di inviare l'offerta alla **ESCO**, provvede alla istruttoria tecnica attraverso il "riesame dell'offerta", ad esito positivo si invia l'offerta alla **ESCO**.

5.3 Avvio iter di certificazione

La **ESCO** che intende accettare l'offerta di certificazione, sottoscrive la "Offerta" e la invia all'**Ente**.

Tale azione testimonia la chiara volontà della **ESCO** a procedere con la pratica di certificazione accettando quanto stabilito nei termini, nelle condizioni generali di contratto e nel presente regolamento. Al ricevimento dell'accettazione, l'**Ente** esegue un riesame del contratto ed invia alla **ESCO** una conferma d'ordine che dà inizio all'iter di certificazione.

5.4 Comunicazione delle attività

Per ogni audit, la data e i nominativi dei componenti del Team di Audit vengono comunicati per iscritto. La **ESCO** ha facoltà di presentare ricorso (scritto e motivato) circa la designazione dei componenti il Team di Audit. In assenza di notifica di esigenze di variazioni nei 5 giorni successivi al ricevimento della comunicazione, le date e gli auditor comunicati si ritengono tacitamente confermati. Nel caso in cui la **ESCO** comunichi l'indisponibilità a ricevere l'audit oltre i termini sopra definiti, l'**Ente** si riserva il diritto di fatturare comunque il costo dell'attività già svolte come da offerta e conferma d'ordine.

5.5 Gestione audit

Nella fase esecutiva, che ha luogo presso la **ESCO**, il GVI, prima di iniziare le verifiche, effettua una riunione di apertura con la Direzione e con il personale interessato, al fine di assicurare la presentazione reciproca, e la comprensione della procedura di valutazione. Il GVI ispeziona le attività per la valutazione di conformità svolte nelle pertinenti aree e verifica se tali attività, procedure, controlli, registrazioni, trattamento delle non conformità e quanto altro risulti pertinente, siano conformi ai requisiti applicabili della norma di riferimento.

In caso di verifiche **Multi-site**, ogni anno in occasione degli audit (che siano di certificazione, rinnovo o mantenimento) deve essere verificata la sede principale (legale o amministrativa). Tutte le sedi secondarie devono essere verificate almeno una volta nei tre anni (tra verifica iniziale/rinnovo e due sorveglianze).

È necessario che ad ogni audit, si verifichino i servizi oggetto del certificato tramite osservazione diretta, durante l'erogazione del servizio stesso.

Per le certificazioni in conformità alla norma UNI 11352 viene condotto un audit di certificazione presso il/i sito/i dell'Organizzazione con lo scopo di verificare che:

- a) la **ESCO** attui le proprie politiche, obiettivi e procedure;
- b) le attività vengano svolte in conformità a tutti i requisiti dello standard di riferimento;
- c) ci sia almeno un contratto a garanzia di risultato che consenta di valutare la **completa applicazione dei requisiti della norma di riferimento in merito a tutti i servizi offerti obbligatoriamente** ed eventualmente a quelli facoltativi.

In tutti i cicli di certificazione l'Ente verifica le attività di servizio energetico offerto, attraverso il controllo di almeno un contratto a garanzia di risultato applicando un **sistema di campionamento** in base al numero di contratti gestiti dall'Organizzazione a garanzia del risultato.

Durante l'osservazione del servizio, la **ESCO** dovrà garantire la possibilità di intervistare il personale operativo in modo da valutare l'applicazione delle regole definite dalla **ESCO**, i requisiti contrattuali ed il rispetto dei requisiti cogenti. L'**Ente** si impegna a svolgere tale attività limitando, per quanto possibile, l'interferenza con la normale erogazione del servizio.

In sede di verifica iniziale, deve essere effettuato un sopralluogo presso il cliente al fine di verificare l'attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della Norma 11352:2014.

In sede di riunione di chiusura, alla presenza del legale rappresentante della **ESCO** o di un suo rappresentante, il GVI illustra i risultati della verifica, spiegando eventuali rilievi in merito alla rispondenza del Sistema rispetto alle norme di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati. La **ESCO** in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il GVI e di chiarire la propria posizione su quanto comunicato. Il resoconto predisposto dal Lead Auditor e consegnato alla

ESCO riporta i risultati dell'audit. Successivamente il Lead Auditor trasmette all'**Ente** tutta la documentazione relativa alla verifica ispettiva.

5.6 Audit e sicurezza sui luoghi di lavoro

La **ESCO** si impegna a fornire all'**Ente** un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare gli auditor. La **ESCO** si impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa dei valutatori incaricati dall'**Ente**, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

5.7 Gestione rilievi e rilascio della certificazione

Qualora vengano rilevate **non conformità**, le stesse dovranno essere risolte prima di procedere alla proposta per la certificazione. In verifica iniziale non è possibile rilasciare certificazioni con un rilievo aperto e l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione.

In caso **Osservazioni**, la **ESCO** dovrà presentare un programma di attuazione delle azioni correttive necessarie per l'eliminazione delle cause. L'**Ente** può richiedere l'invio di documentazione a supporto della gestione delle azioni correttive. In verifica iniziale/rinnovi/sorveglianze non è possibile quindi rilasciare/rinnovare/confermare certificazioni, in assenza di azioni correttive approvate dall'**Ente** la cui verifica dell'efficacia avverrà nella prima verifica utile.

L'**Ente**, ricevuta la documentazione, invia la stessa al Comitato di delibera che procede con l'attività di delibera. Dopo aver deliberato il rilascio del Certificato, l'**Ente** ne dà comunicazione alla **ESCO** e aggiorna il Registro aziende certificate.

6/13

5.8 Audit di Sorveglianza

L'**Ente** attua procedure per il mantenimento/sorveglianza dei certificati al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti richiesti. Tale controllo è espletato mediante audit di sorveglianza effettuati con cadenza annuale. È opportuno precisare che la cadenza degli audit di sorveglianza può essere decisa dal Comitato di Delibera al momento dell'esame degli esiti dell'audit di certificazione (anche su proposta del Lead Auditor), pertanto si può verificare la necessità di audit straordinari. Audit straordinari possono essere proposti e/o richiesti dal Comitato di salvaguardia dell'Imparzialità, i costi di tali audit saranno a carico della **ESCO**.

Il programma degli audit di sorveglianza è proposto dal Lead Auditor in base ai risultati dell'ultimo audit effettuato, in modo da coprire per l'arco del triennio di validità del certificato, l'intero Sistema della **ESCO**. Le date indicate sul piano di sorveglianze possono essere anticipate o posticipate di un periodo temporale di tre mesi.

La prima sorveglianza dopo prima certificazione dovrà essere effettuata massimo entro 12 mesi dalla delibera di certificazione, pena la sospensione dello stesso. In occasione degli audit di sorveglianza l'**Ente** emette la fattura relativa alle attività anticipatamente rispetto alla data dell'audit. È cura della **ESCO** provvedere al pagamento della fattura prima dell'esecuzione dell'audit. In caso contrario il GVI emetterà una Non Conformità con chiusura da attuarsi entro 3 mesi pena la revoca della certificazione.

In ogni ciclo di certificazione (il ciclo inizia dopo il rilascio del certificato/rinnovo e termina dopo ogni verifica di rinnovo) devono essere verificati almeno 2 contratti EPC con sopralluogo presso il cliente, gli stessi dovrebbero coprire differenti tipologie di attività al fine di verificare l'attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della Norma 11352:2014.

Anche in occasione degli audit di sorveglianza verrà verificato un numero di contratti EPC definito sulla base di un **sistema di campionamento** (determinato in relazione al numero di contratti gestiti dall'Organizzazione a garanzia del risultato).

Almeno una verifica, durante il ciclo di certificazione, viene fatta con breve preavviso (cinque giorni lavorativi). È facoltà dell'Ente effettuare verifiche senza preavviso. Durante le sorveglianze occorre verificare tutte le centrali/centri di monitoraggio certificate senza campionamenti.

5.9 Estensione/riduzione della certificazione

La **ESCO** può richiedere estensioni o riduzioni della certificazione, in riferimento ad esempio all'ambito d'applicazione relativo ai settori opzionali stabiliti dalla UNI 11352 § 4.2 lettere dalla m) alla p), siti, ecc.... La richiesta di estensione/riduzione deve essere inoltrata per iscritto all'Ente unitamente alla documentazione comprovante le modifiche intercorse.

L'Ente valuterà le richieste e comunicherà alla **ESCO** la necessità di eventuali audit supplementari per valutare la conformità alle richieste fatte. Gli audit supplementari sono condotti secondo quanto riportato al § 5.10.

5.10 Audit supplementari

Può essere pianificato dall'Ente un audit supplementare, che si rende necessario a fronte di:

- chiusura di rilievi riscontrati nei precedenti audit che lo rendano necessario;
- segnalazioni/reclami ricevuti dall'Ente sulla **ESCO** o dalla **ESCO** stessa;
- cambiamenti organizzativi/societari comunicati dalla **ESCO** all'Ente;
- richieste di estensione/riduzione della certificazione;
- procedimenti di riattivazione della certificazione a seguito di sospensione;
- procedimenti legali in corso;
- richiesta da parte di alto Organo di controllo;
- richiesta da parte del Comitato Salvaguardia dell'Imparzialità.

7/13

Gli audit supplementari sono decisi, pianificati e comunicati alla **ESCO** per iscritto dall'Ente anche con preavvisi molto brevi (5 giorni lavorativi), e sono mirati solo alla verifica dei punti risultati non conformi o alle necessità che hanno richiesto l'audit supplementare. I costi aggiuntivi degli audit supplementari sono a carico della **ESCO** e valutati in base a quanto riportato nell'offerta sottoscritta dalla **ESCO**.

5.11 Audit rinnovo

Prima della scadenza del certificato, la **ESCO** deve sottoscrivere l'offerta di rinnovo che l'Ente provvederà ad emettere a seguito di compilazione del modulo "conferma dati" da parte della stessa **ESCO** (per la compilazione si faccia riferimento a quanto riportato al § 5.1). Fatta pervenire all'Ente l'offerta sottoscritta, si procede come indicato ai § 5.4 - § 5.7, si fa presente che per consentire il rinnovo, l'esecuzione della verifica e la Delibera devono avvenire prima della scadenza del certificato stesso. Eventuali tempi di sospensione del certificato non consentono lo slittamento della data di scadenza (tre anni dalla data di emissione).

5.12 Trasferimento di certificazione da altro Ente

Si intende per trasferimento di una certificazione, il riconoscimento, da parte dell'Ente, di un certificato emesso da altri soggetti accreditati, che esista e sia valido, allo scopo di emettere un proprio certificato. Il certificato da trasferire si ritiene esistente e valido se emesso da altro ente accreditato Accredia per il servizio oggetto del certificato, in caso contrario l'Ente considera la **ESCO** nuovo cliente, sarà quindi seguito l'iter previsto per le nuove certificazioni.

La **ESCO** si impegna a fornire all'Ente, oltre alla "richiesta di offerta", le seguenti informazioni/documenti:

- comunicazione scritta delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- dichiarazione che il certificato in loro possesso non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'emittente;
- dichiarazione che la **ESCO** non ha in corso procedure legali con gli organi di vigilanza per il mancato rispetto di requisiti legislativi;

- tutta la documentazione, in copia, relativa all'intero iter di certificazione in loro possesso, compreso lo stato delle NC rilevate dall'ente cedente;
- elenco dei reclami ricevuti da propri clienti e le azioni intraprese;
- copia del certificato in essere;
- copia del certificato o visura camerale.

Ricevuta tale documentazione l'**Ente** provvede ad effettuare un riesame che ha lo scopo di:

- verificare che le attività della **ESCO** ricadano nel campo di accreditamento dell'**Ente**;
- verificare le motivazioni della richiesta;
- verificare che il certificato della **ESCO**, di cui si chiede il trasferimento, sia valido in termini di autenticità, durata, scopo ed esclusioni eventuali;
- verificare lo stato attuale delle eventuali NC aperte ed i rapporti dei precedenti audit dell'ente cedente;
- valutare gli eventuali reclami/ricorsi ricevuti dalla **ESCO** e le azioni da essa intraprese per risolverli;
- contattare eventualmente l'ente cedente per iscritto richiedendo informazioni sulla validità del certificato.

Nei casi ritenuti necessari il riesame potrà prevedere anche un sopralluogo presso la **ESCO**.

Nel caso in cui il certificato sia stato emesso da Enti che abbiano cessato l'attività o che abbiano avuto la revoca dall'ente di accreditamento, oltre al riesame documentale sarà effettuato sempre un Audit Supplementare in azienda per verificare "de facto" la conformità alla norma di riferimento, in questo caso l'accoglimento della richiesta di trasferimento sarà subordinata all'esito dell'audit stesso.

Nel caso in cui il riesame preventivo abbia dato esito positivo, si procede all'emissione dell'offerta. Nel momento in cui la **ESCO** accetta l'offerta, l'**Ente** emetterà il certificato mantenendo inalterate le date di prima emissione e di scadenza, e indicherà come data di emissione corrente la data della chiusura riesame, sul certificato sarà indicata la data di presa in carico del certificato trasferito e verrà inviata comunicazione ufficiale di subentro all'altro Ente. L'**Ente** pianificherà gli audit secondo l'originaria frequenza

8/13

6. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere sospesa per un periodo massimo di 6 mesi, nel caso in cui si verificano le seguenti condizioni:

- si riscontrino Non Conformità nel corso di un audit di sorveglianza e si proponga la sospensione immediata della certificazione;
- la **ESCO** rifiuti la presenza di organizzazioni terze di controllo durante gli audit previsti;
- a seguito di audit supplementare, se si constati il permanere di tutte o di maggior parte delle Non Conformità precedentemente segnalate (Azioni Correttive non intraprese o non efficaci);
- se la **ESCO** non attua le Azioni Correttive richieste entro il tempo prestabilito;
- si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema di gestione della **ESCO** sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive;
- se la **ESCO** non permette di effettuare gli audit di mantenimento/sorveglianza con la cadenza temporale prevista;
- se la **ESCO** fa un uso scorretto o ingannevole della certificazione;
- se sono presenti provvedimenti da parte della Pubblica Autorità che pregiudichino l'attuazione del Sistema di Gestione;
- se la **ESCO** non informa l'**Ente** su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi, me previsto dal presente regolamento;
- se vi sono problematiche aventi per oggetto i requisiti cogenti del prodotto/servizio erogato;

- se la **ESCO** apporta una modifica alle condizioni di certificazione che non sia stata accettata dall'**Ente**;
- se la **ESCO** non rispetta i termini di pagamento dei costi di certificazione;
- se la **ESCO** non accetta eventuali modifiche ai regolamenti di certificazione;
- se la **ESCO** lede con il proprio comportamento la reputazione dell'**Ente**;

La **ESCO** può richiedere volontariamente e motivatamente all'**Ente** la sospensione della certificazione per un periodo non superiore a sei mesi. Il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato.

La sospensione viene comunicata dal Legale Rappresentante dell'**Ente**, a mezzo lettera raccomandata o posta certificata, indicando la data di decorrenza, il divieto di utilizzare il logo dell'**Ente** e le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata.

La sospensione è revocata solo quando l'**Ente** accerti il ripristino della conformità ai requisiti.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro i termini stabili, l'**Ente** procederà alla revoca della certificazione dandone comunicazione ad Accredia.

7. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca, la conseguente cancellazione e il ritiro della certificazione si attuano in caso di:

- inosservanza dei requisiti e prescrizioni contenuti nel presente regolamento;
- mancata eliminazione, nei tempi stabiliti, delle cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- sistema di gestione che non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio;
- mancata capacità della **ESCO** di tenere sotto controllo i requisiti cogenti;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con l'**Ente**;
- persistere della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida;
- cessazione delle attività per le quali la **ESCO** ha ottenuto la certificazione;
- fallimento o liquidazione;
- mancata riattivazione dopo sospensione (vedi §6);
- risultanze negative da audit supplementare (per le motivazioni che possono portare ad audit supplementare si faccia riferimento al § 5.10).

9/13

La decisione di revoca della certificazione viene comunicata alla **ESCO** mediante lettera raccomandata, posta certificata o fax da parte del Legale Rappresentante dell'**Ente**.

A seguito di revoca, la **ESCO** si impegna a:

- restituire l'originale del certificato all'**Ente** e a non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione;
- sospendere immediatamente l'uso del logo e del marchio dell'**Ente**.

La revoca della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso sulle attività già effettuate e fatturate.

Le revocche devono essere approvate dal Comitato di Delibera, tranne in caso di richiesta da parte della **ESCO**, e in caso di morosità, per i quali la decisione viene presa direttamente dall'**Ente**.

La revoca viene anche comunicata entro 5 giorni ad Accredia.

8. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

La **ESCO** può rinunciare alla certificazione in suo possesso in caso di:

- variazione delle norme di riferimento;
- non accettazione di eventuali revisioni del presente regolamento;
- non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche;

- recesso del contratto motivatamente (ad esempio: cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso, disposizioni di legge, ecc.)
- trasferimento della certificazione ad altro organismo.

In caso del verificarsi dei suddetti casi, l'**Ente**, preso atto, procede con la revoca ed il ritiro del certificato e ne invia formale comunicazione alla **ESCO**. Anche in caso di rinuncia da parte della **ESCO** la revoca viene comunicata entro 5 giorni ad Accredia.

9. USO DEL LOGO E DEL CERTIFICATO

La **ESCO**, una volta ricevuto il logo di certificazione ed il Certificato dall'**Ente**, ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione ottenuta. La certificazione è rilasciata alla **ESCO** limitatamente alla norma, alle attività certificate e ai siti (unità operative) riportati nel certificato, non è trasferibile o estendibile ad altre unità o attività. L'utilizzo del logo, del certificato e la loro diffusione, devono essere riferite esclusivamente ai servizi oggetto degli audit effettuati e alle certificazioni di conformità rilasciate dall'**Ente**. Il logo di certificazione può essere utilizzato su documenti, cancelleria, materiale pubblicitario, pubblicazioni, presentazioni, carta intestata, biglietti da visita, siti web, fatture, DDT, cartelli ed insegne della **ESCO**, mezzi e veicoli aziendali. Tale utilizzo deve essere sempre abbinato con il marchio e/o ragione sociale della **ESCO** certificata evidenziando eventuali aspetti non coperti dalla certificazione in possesso. Tale facoltà non può essere trasferita a terzi. In caso di utilizzo del logo di certificazione sui siti web non è possibile riportare il link al sito dell'**Ente**.

10/13

Caratteristiche generali del logo:

- il logo può essere ingrandito o ridotto purché ne vengano rispettate le proporzioni e il colore (Codici Pantone: Pantone Black C e Pantone 1945 C) e ne venga assicurata la perfetta leggibilità;
- l'utilizzo del logo non deve poter dare adito ad errate interpretazioni; il logo non deve essere apposto su certificati e rapporti di prova, analisi o taratura emessi dai laboratori;
- l'utilizzo del logo deve immediatamente cessare nel caso di decadenza, sospensione o revoca della certificazione; in tali casi la **ESCO** deve provvedere all'eliminazione dello stesso da tutti i documenti sui quali era stato riportato.

Per i settori accreditati il certificato riporterà anche il logo dell'ente di accreditamento Accredia che potrà essere utilizzato dalla **ESCO** nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Accredia per l'utilizzo del logo RG-09 revisione vigente. Per maggior chiarezza si riporta stralcio del Regolamento Accredia per consentirne un corretto utilizzo:

" È consentito l'utilizzo del Marchio ACCREDIA, congiuntamente a quello dell'OdC, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsiasi documentazione tecnica riguardante ai prodotti realizzati) o su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di gestione certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici e tute da lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale, ecc.). Per utilizzi su beni e mezzi strumentali, l'abbinamento dei due Marchi deve essere completato con l'aggiunta di una dizione del tipo "Organizzazione con sistema di gestione certificato, indicando la Norma di riferimento del sistema certificato (es. UNI EN ISO 9001:2000/UNI EN ISO 9001:2008)" (possono essere indicate più Norme per Clienti in possesso di più certificazioni di sistema). I rapporti di prova e/o certificati di taratura emessi da Laboratori il cui sistema di gestione per la qualità sia stato certificato da un OdC di sistema di gestione aziendale accreditato da ACCREDIA, non devono mai riportare né il Marchio di Accredimento ACCREDIA congiuntamente a quello dell'OdC, né il solo Marchio dell'OdC. Nel caso di certificazione di servizi, è consentita l'apposizione del Marchio ACCREDIA, abbinato a quello dell'OdC, sui mezzi strumentali utilizzati per la fornitura del servizio, con l'aggiunta della dizione "servizio certificato". Nel caso di servizi solo parzialmente certificati, la dizione deve essere integrata con le necessarie limitazioni (limitatamente a).

L'abbinamento dei due Marchi (o soluzione equivalente) su documenti tecnici, cataloghi e materiale pubblicitario deve essere posto esclusivamente in corrispondenza dei prodotti/servizi rientranti nello scopo di accreditamento. Per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA congiunto a quello dell'OdC (o soluzione equivalente), nel caso di certificazione di prodotti, il Regolamento dell'OdC deve prevedere i casi in cui le dimensioni del prodotto e dell'imballaggio/confezione non consentano il rispetto di vincoli dimensionali. Non è consentito l'utilizzo del Marchio ACCREDIA, né del marchio dell'OdC, né, tantomeno, del marchio congiunto, in alcun tipo di documentazione tecnica che possa richiamare in qualche modo il prodotto, quando l'Organizzazione è in possesso di un Sistema di gestione certificato (es.: dichiarazioni di conformità ai fini della marcatura CE)."

10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

La **ESCO** ha la facoltà di presentare reclami in forma scritta. Il reclamo è la manifestazione esplicita e documentata di insoddisfazione della **ESCO** rispetto ad alcuni aspetti riguardanti l'Ente:

- aspetti amministrativi;
- aspetti tecnici e prestazionali;
- mancata accettazione delle decisioni prese nell'ambito delle attività di audit.

Il reclamo va indirizzato al Legale Rappresentante di Dimitto entro 15 giorni dall'evento scatenante, facendo esplicito riferimento alla situazione verificatasi (in accordo al presente paragrafo).

L'**Ente** provvederà a registrare il reclamo ricevuto, ad analizzare la situazione descritta e a dare una risposta scritta (a cura del Legale Rappresentate) alla **ESCO** entro 30 giorni dal ricevimento, con l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

Nel caso in cui si arrivi al ricorso per non accettazione da parte delle decisioni comunicate a fronte dei reclami, sarà responsabilità del Legale Rappresentante dell'**Ente** gestire tutte le attività e intraprendere tutte le azioni necessarie a tutelare l'immagine e la reputazione dello stesso. Per questo la risoluzione è demandata ad un collegio arbitrale composto da tre membri, nominati uno (esperto nel settore) da ciascuna delle due parti contendenti ed il terzo con funzioni di Presidente, nominato in accordo dagli altri due arbitri.

In mancanza di accordo, il contenzioso sarà demandato dal Presidente del tribunale di Milano.

Le spese sostenute sono interamente a carico della parte soccombente. Il foro competente è quello di Milano

11/13

11. RISERVATEZZA ED INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 30 GIUGNO 2003, N° 196

Tutta la documentazione tecnica e contrattuale, comprese lettere e comunicazioni relative alle attività di certificazione delle aziende richiedenti, è riservata e la sua divulgazione, così come l'accesso, sono limitati al minimo indispensabile per l'esplicazione delle attività richieste, così come regolamentato anche dalle procedure interne dell'**Ente**. Tutto il personale che opera per conto dell'**Ente** è tenuto al rispetto del segreto professionale e ad un comportamento etico.

Ai sensi dell'Art.13 del Reg. UE 2016/679, ed in relazione ai dati relativi alla **ESCO**, forniti direttamente all'**Ente** o da esso acquisiti nel corso del rapporto precontrattuale, contrattuale e durante l'espletamento dei servizi previsti dal contratto (ad esempio processo di audit), la **ESCO** prende atto di quanto segue:

- a) Il trattamento dei dati personali è diretto:
 - a1) alla formulazione delle offerte, ed alle attività finalizzate alla costituzione del rapporto contrattuale;
 - a2) all'espletamento da parte dell'**Ente** delle attività di adempimento di obblighi contabili e fiscali, di amministrazione della clientela, di gestione dei pagamenti e dell'eventuale contenzioso, all'inserimento nelle pubblicazioni periodiche, a tutte le necessità/obblighi derivanti da prescrizione imposte dalla norma ISO 17065 edizione vigente e dalle disposizioni di leggi in vigore. I dati saranno inoltre messi a disposizione alle Autorità Competenti o all'Ente Unico di Accreditamento Accredia.
 - a3) Allo svolgimento di attività di informazione e promozione circa i servizi dell'**Ente**;
- b) In relazione a predette finalità, il trattamento dei Dati personali potrà essere svolto manualmente ovvero con l'ausilio di mezzi informatici, elettronici o comunque automatizzati e potrà consistere, alternativamente o congiuntamente, in operazioni di registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, selezione, raffronto, estrazione, comunicazione, cancellazione, distribuzione dei dati stessi;

- c) Relativamente ai dati, non è necessaria una espressa manifestazione di consenso al trattamento, alla diffusione e alla comunicazione verso i destinatari di cui alle lettere successive, purché avvenga per le finalità indicate ai punti a1) e a2), essendo tale consenso previsto dalla legge ovvero obbligatorio;
- d) Per quanto riguarda invece il trattamento dei Dati per le finalità di cui al punto a3) è necessaria una manifestazione al consenso della **ESCO**, del tutto facoltativa, per l'invio di comunicazioni commerciali attraverso sistemi automatizzati di chiamata e comunicazioni elettroniche quali: posta elettronica, telefax, Mms, Sms o di altro tipo.
- e) Titolare dei Dati è l'**Ente**, che ha nominato come responsabile del trattamento dati il Legale Rappresentante, i cui dati, unitamente a quelli degli altri responsabili eventualmente nominati, sono conoscibili contattando la sede legale.
- f) I dati potranno essere comunicati, per analogo trattamento, ad altre società del gruppo al quale, in base alla disciplina dettata dall'art. 2359 del codice civile, appartenga l'**Ente**.
- g) I dati potranno essere comunicati, anche al di fuori dell'ambito territoriale della Unione Europea, alle seguenti categorie di soggetti: corrieri-spedizionieri, istituti bancari, intermediari finanziari non bancari, amministrazioni postali, servizio postel, agenti, studi professionali e società di consulenza per l'espletamento da parte di tali soggetti dei servizi di assistenza in materia contabile, fiscale, gestione contenzioso e recupero crediti, consulenti ed imprese incaricati della manutenzione del sistema informativo aziendale, società di revisione, Professionisti o società per l'espletamento dei servizi di certificazione, Pubbliche Amministrazioni, enti ed organizzazioni a cui l'**Ente** è tenuto a comunicare per obblighi di legge o da contratto (Accredia Ente Unico di Accreditamento, Autorità Competenti che ne facciano richiesta ecc...).
- h) I dati saranno soggetti a diffusione tramite inserimento nelle pubblicazioni periodiche (registri, elenchi, ecc...) e sul sito internet dell'**Ente**.
- i) La legge riconosce alla **ESCO** una serie di diritti (art. 7 Dlg. 196/03), tra cui quello di opporsi per motivi legittimi al trattamento in questione, di ottenere dal titolare del trattamento la conferma dell'esistenza o meno Dati e che tali Dati vengano messi a sua disposizione in forma chiara e comprensibile, quello di conoscere l'origine dei dati nonché la logica e le finalità su cui si basa il trattamento, di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco, per i dati trattati in violazione alla normativa vigente, o la certificazione e l'aggiornamento e, se vi è interesse, l'integrazione dei dati stessi.

12/13

12. DIRITTI E DOVERI DI DIMITTO

12.1 Modifiche al regolamento

È facoltà dell'**Ente** modificare o aggiornare il presente documento, anche a seguito di modifiche del documento normativo di riferimento, imposte dagli Enti di Accreditamento, o in base alle procedure interne di certificazione.

L'**Ente** darà comunicazione delle modifiche alla **ESCO** che, qualora non intenda conformarsi, avrà la facoltà di rinunciare al contratto entro 30 giorni successivi a detta comunicazione.

Copia aggiornata del presente regolamento è reperibile sul sito www.dimitto.it.

12.2 Causa di forza maggiore

L'**Ente** sarà esentato dagli obblighi derivanti dal contratto stipulato con la **ESCO** e non sarà ritenuto responsabile in nessun modo, qualora non dovesse essere in grado di adempiere ai propri impegni a causa di circostanze ragionevolmente imprevedibili.

13. DIRITTI E DOVERI DELLA ESCO

La certificazione rilasciata dall'Ente non solleva l'azienda dagli obblighi di legge derivanti dai processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti. In particolare, si ricorda che nessuna responsabilità può derivare all'Ente per inadempienze legislative. L'Ente non è responsabile d'inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività della ESCO o dai suoi prodotti, processi o servizi. Le modifiche organizzative e strutturali che la ESCO fa per accedere alla certificazione sono esclusiva responsabilità della ESCO stessa.

13.1 Modifiche al Sistema di Gestione della ESCO

Durante il periodo di validità della certificazione rilasciata, la ESCO deve notificare per iscritto (via fax, lettera o e-mail) all'Ente ogni modifica sostanziale (organizzativa e/o documentale) del suo Sistema di Gestione descrivendo la natura e la portata dei cambiamenti effettuati.

In caso di procedure concorsuali volontarie o coatte amministrative la ESCO deve darne, entro 10gg lavorativi, tempestiva comunicazione all'Ente. In ipotesi di amministrazione controllata con prosecuzione dell'attività, l'Ente potrà subordinare il mantenimento della certificazione all'effettuazione di audit supplementare.

In caso di gravi problematiche sul prodotto processo servizio, la ESCO deve darne, entro 10gg lavorativi, tempestiva comunicazione all'Ente il quale può decidere se effettuare un audit straordinario per verificare l'assenza di rischi. In caso di esito negativo di tale verifica l'Ente può decidere di sospendere o di revocare la certificazione.

13.2 Osservatori ed Ispettori degli Enti di controllo

La ESCO deve consentire l'accesso ai propri locali agli auditor dell'Ente, agli eventuali osservatori o esperti tecnici nonché agli ispettori degli enti di accreditamento in accompagnamento all'Ente, ed assisterli durante gli audit, anche se comunicati con preavviso minimo.

In caso di persistente inadempimento, all'obbligo della ESCO a ricevere gli osservatori degli enti di accreditamento in accompagnamento agli auditor dell'Ente, sarà motivo del mancato rilascio, sospensione o revoca della certificazione.

La ESCO può invitare ad assistere agli audit propri osservatori (consulenti) a condizione che essi rispettino il ruolo di osservatore e non intervengano in modo attivo nel processo di audit.

13.3 Obbligo di informazione sui procedimenti legali

La ESCO deve informare tempestivamente, entro 10gg lavorativi, l'Ente, a mezzo fax e successivamente a mezzo lettera raccomandata o posta certificata, di qualsiasi segnalazione comunicata dal pubblico e/o dalla pubblica autorità relativamente a inadempienze legislative, violazioni di leggi, reati amministrativi e di disposizioni regolamentari ad essa imputabili e in caso di procedimenti giudiziari per responsabilità da prodotto o violazioni di leggi di prodotto/servizio per cui è stata rilasciata la certificazione. L'Ente valuterà caso per caso le eventuali azioni da intraprendere.

14. NOTE CONCLUSIVE

La firma sull'offerta dell'Ente presuppone che la ESCO abbia letto compreso e recepito il presente regolamento, in particolare i seguenti paragrafi: 1 "Indirizzi politici", 2 "Accreditamento", 5.5 "gestione audit", 5.10 "audit supplementari", 6 "Sospensione della certificazione", 7 "Revoca della certificazione", 10 "Reclami, ricorsi e contenziosi", 13 "Diritti e doveri della ESCO".