

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 E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
10. MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA
11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
4	Aggiornamento Loghi Kiwa e Accredia e sito internet Kiwa.	2019-07-19
3	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo). Introduzione Market Surveillance Visit di Accredia.	2018-02-26

Verifica:

Direttore Qualità & Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

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

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 Cermet) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di certificazione di Società che forniscono servizi energetici, in accordo ai requisiti della norma UNI CEI 11352 nella sua revisione in vigore.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (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 Cermet (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 Cermet 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 le seguenti misure:
 - 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 Cermet; su questo punto Kiwa Cermet 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 Cermet;
 - 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, ricorsi e contenziosi, 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 Cermet 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 Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito (in caso di servizio coperto da accredito), nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, 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 Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet 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 Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

4. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

4.1 Requisiti Generali

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, 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 Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet 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 Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento;

Inoltre, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet 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 Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet 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 Cermet ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

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

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet 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 Cermet; 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 Cermet, 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 Cermet.

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. Independentemente 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 "rilevi" 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 Cermet.

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 Cermet camperà 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 Cermet, 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 Cermet 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.it¹).

Al ricevimento dei documenti, Kiwa Cermet 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;

¹ Kiwa Cermet 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.

- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Cermet il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

In particolare, ogni anno, Kiwa Cermet, 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 Cermet 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 Cermet, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, 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 Cermet (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 Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet in forma scritta e prima della successiva attività di verifica utile.

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.

5.4 Audit di Sorveglianza

Kiwa Cermet 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 Cermet. 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 Cermet 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 Cermet, 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali) al massimo entro 6 mesi dal rilascio della Non conformità maggiore (Kiwa Cermet 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 Cermet e in assenza di accettazione da parte di Kiwa Cermet.

6.2 Riduzione del campo di applicazione

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

Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet, 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 Cermet) 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 Cermet, 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 Cermet 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 Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata.

Kiwa Cermet 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 Cermet.

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

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

9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di certificazione è presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2. Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo a seguito di ottenimento da parte di Kiwa Cermet dell'accreditamento Accredia. In figura 2 i due marchi: marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) Accredia e marchio di Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.



Fig. 1

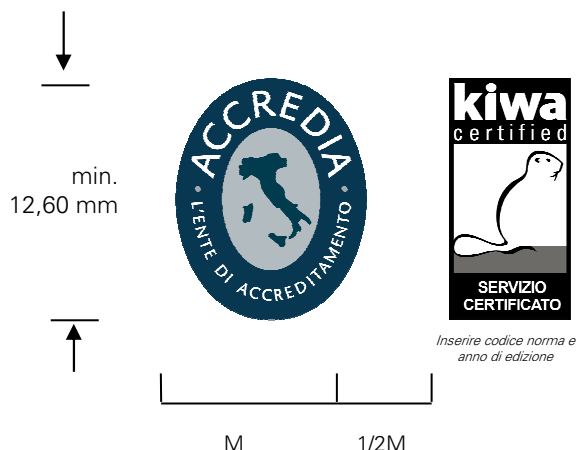


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it), per quanto non specificato nel presente documento, o nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- ◆ deve essere riportato unitamente ai riferimenti alla norma (con l'anno di edizione) rispetto alla quale i servizi sono stati certificati. Il cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché il servizio, sia certificato da Kiwa Cermet in riferimento a tutte le norme citate;
- ◆ può essere utilizzato solo in associazione ai servizi certificati (cioè quelli riportati sul certificato), in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dall'Organizzazione, ma non coperti da certificazione;
- ◆ può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- ◆ deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di sistema di gestione;
- ◆ deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- ◆ deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- ◆ Deve essere utilizzato in maniera tale che sia visibile per intero e non solo una parte del pittogramma. Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- ◆ può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;
- ◆ se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

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

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio e del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa Cermet potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

10. MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

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

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 riemesso 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, RICORSI E CONTENZIOSI

12.1 Reclami

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

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 Cermet.

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

Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

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

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

12.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet 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 Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

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

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

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet.

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