

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. TERMINI E DEFINIZIONI
4. REQUISITI DI ACCESSO AI SERVIZI DI VERIFICA DI CLAIMS
5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO
6. USO DEL MARCHIO E DELL'OPINIONE DI VERIFICA
7. PROCEDURE CONCORDATE
8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
9. COMUNICAZIONI TRA KIWA E IL CLIENTE
10. RISERVATEZZA
11. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
12. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

<b>Rev.</b>	<b>Sintesi modifica</b>	<b>Data</b>
2	Chiarimenti su concetto di soglia di materialità e su uso del logo correlato al claim (quest'ultimo inteso come report GHG)	2023-10-31
1	Inserimento del divieto di modifica del livello di garanzia nel corso di una stessa verifica, adeguamento terminologia, inserimento procedure concordate	2023-06-26

**Verifica:**

Responsabile Compliance Sistemi di Gestione *Dott.ssa Alessandra Zazzera*

**Approvazione:**

Direttore Compliance e Affari Legali

*Ing. Maria Anzilotta*

*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 descrive il servizio, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione delle attività di verifica delle asserzioni sui gas ad effetto serra (nel seguito GHG) in accordo agli standard di riferimento applicabili.

Le normative specifiche di riferimento rispetto alle quali viene condotta l'attività di verifica sono riportate nell'offerta di riferimento.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa (offerta economica e *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità).

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 ai fini dell'erogazione del servizio.

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

## 2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi 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 assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di valutazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa; su questo punto Kiwa 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;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale e consultazione periodica con appropriate parti interessate alle attività di verifica;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di valutazione della conformità e quello che assume le decisioni sulla opinione di verifica;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza o consulenza collegate alle caratteristiche delle asserzioni da verificare che possano far venir meno l'imparzialità dell'ente.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 8 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compreso il personale che effettua le valutazioni, 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) Accreditamenti (ove applicabile): Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa 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, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si riportano a seguire alcune terminologie di settore.

*Claim o asserzione o dichiarazione:* informazione dichiarata dal cliente. Nel caso dello schema oggetto del presente regolamento si intende il report GHG elaborato dall'Organizzazione cliente.

*Opinione di verifica:* dichiarazione formale scritta dell'Organismo di verifica che fornisce fiducia sul claim e conferma la conformità con i criteri della verifica. Si riferisce solo alla situazione relativa al momento in cui è stata rilasciata.

*Livello di garanzia:* grado di confidenza/affidabilità del claim.

*Livello di garanzia limitato:* ove la natura ed estensione delle attività di verifica sono state progettate per fornire un ridotto livello di garanzia delle informazioni e dei dati storici.

*Livello di garanzia ragionevole:* ove la natura ed estensione delle attività di verifica sono state progettate per fornire un alto, ma non assoluto, livello di garanzia delle informazioni e dei dati storici.

*Materiale:* informazione capace di influenzare le decisioni degli utilizzatori previsti.

*Materialità:* concetto secondo cui singoli errori, o aggregazioni di errori, potrebbero influenzare le decisioni degli utilizzatori previsti. La soglia di materialità rappresenta quindi la percentuale massima ammissibile di errori che possono essere contenuti nel report GHG, che per tale schema viene fissata da Kiwa Cermet pari a zero.

*Procedure concordate (Agreed Upon Procedures – AUP):* ingaggio<sup>1</sup> che riporta i risultati delle attività di verifica senza indicare un'opinione.

*Programma (o schema) di verifica:* insieme di regole e procedure per condurre le attività di verifica.

*Verifica<sup>2</sup>:* conferma di un claim, attraverso la produzione di evidenze oggettive, che requisiti specificati sono stati soddisfatti. Rappresenta il processo per valutare un claim sulla base di dati storici e informazioni, al fine di stabilire se il claim è materialmente corretto e conforme ai criteri stabiliti.

### 4. REQUISITI DI ACCESSO AI SERVIZI DI VERIFICA DI CLAIMS

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di verifica di un claim con Kiwa, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Disporre dei documenti necessari a dimostrare il soddisfacimento dei requisiti della norma di Riferimento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni e dati necessarie per svolgere le valutazioni di conformità previste per la verifica (descritte nel seguito);
- Con riferimento alle valutazioni svolte presso il/i sito/i dell'Organizzazione: 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 un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa 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.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

<sup>1</sup> Accordo tra due parti per la fornitura di servizi i cui termini sono generalmente definiti in un contratto.

<sup>2</sup> Dalla definizione data si evince che la verifica può aver luogo solo in presenza di dati storici che vengono valutati per confermare che essi siano materialmente corretti e conformi ai criteri. Ciò ha luogo attraverso un giudizio di *assurance* (limitata o ragionevole) delle asserzioni GHG.

## 5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 Richiesta di offerta e riesame della richiesta (fase precontrattuale)

L'Organizzazione deve inviare a Kiwa tutte le informazioni richieste e necessarie per la valutazione della fattibilità e delle caratteristiche del servizio, mediante compilazione del modulo MOD PO09\_GHG. Al ricevimento dei suddetti dati/documenti, Kiwa verifica che:

- esista un programma di verifica applicabile, o che tale programma possa essere stabilito in riferimento alla verifica richiesta
- il claim da verificare sia chiaro e correttamente definito e vi sia accordo con il cliente circa gli scopi e obiettivi della verifica
- i requisiti specificati rispetto al claim da verificare siano stati identificati e siano adatti/congruenti con la verifica da fare
- il livello di garanzia e la materialità siano definiti in accordo con il cliente e si ritiene che i rischi relativi all'attività di verifica da condurre siano identificati e gestibili
- sia possibile fare una stima corretta della durata delle attività di valutazione ai fini della verifica
- Kiwa abbia le competenze e risorse per condurre le attività nel modo corretto e sia quindi possibile elaborare una pianificazione delle attività da svolgere
- si posseda l'eventuale accreditamento, ove richiesto.

Il livello di garanzia potrà essere: ragionevole o limitato.

Sulla base degli esiti di tali controlli, Kiwa conferma o meno la possibilità di accettare la richiesta del cliente.

Kiwa si riserva il diritto di non accettare richieste di verifica in caso, ad esempio, non vi siano informazioni/dati sufficienti o congrui rispetto alle attività di valutazione da svolgere e/o all'opinione di verifica da rilasciare e, più in generale, in caso Kiwa rilevi che il processo di verifica non possa ottenere i risultati attesi sulla base dei dati forniti e del claim da verificare.

### 5.2 Emissione dell'offerta e riesame del contratto

Una volta accettata la richiesta di offerta, Kiwa, elabora un'Offerta personalizzata.

La restituzione a Kiwa dell'offerta firmata da parte dell'Organizzazione costituisce la richiesta formale per le attività di verifica dei GHG, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento e nei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it))<sup>3</sup>.

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa esamina i dati forniti, verificando che:

- ◆ i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta;
- ◆ siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto per come descritti al precedente § 5.1 (comprese le durate delle attività di valutazione da svolgere);
- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa di svolgere le attività richieste anche in riferimento alle competenze necessarie per svolgere le attività.

In tale fase il cliente deve comunicare ogni fattore che può influenzare la validità dell'opinione che Kiwa deve rilasciare.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio del servizio o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivando 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 si

---

<sup>3</sup> Kiwa 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).

riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

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

### 5.3 Attività di verifica

Le attività di verifica dell'inventario dei GHG comprendono normalmente:

1. una analisi documentale (di documenti e dati), che può essere effettuata presso Kiwa o presso l'Organizzazione richiedente, in funzione degli accordi stipulati tra le parti;
2. una valutazione/visita del/dei sito/i che rientrano nello scopo della verifica.

Nel caso in cui l'Organizzazione abbia richiesto lo svolgimento di una Valutazione Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questa può essere eseguita al fine di valutare il grado di implementazione dei requisiti del programma di verifica prima di attivare l'iter di verifica; quindi, verrà eseguita prima dell'analisi documentale.

I risultati della valutazione preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di verifica dei GHG e relativo rilascio dell'opinione di verifica, pertanto, sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio dell'opinione di verifica.

### 5.4 Risultati delle attività di valutazione

Le anomalie riscontrate e seguito delle attività di valutazione ai fini della verifica, si classificano come segue:

*Non conformità:* mancato rispetto dei requisiti della norma di riferimento o errori/mancanze/fraintendimenti contenuti nel report dei GHG o nei file/modelli di calcolo, che necessitano l'adozione di opportune correzioni e/o azioni correttive ai fini del rilascio di un'opinione di verifica.

*Elemento di miglioramento:* rilievo che non rappresenta una non conformità, ma un aspetto di miglioramento e che quindi non richiede correzioni o azioni correttive per il rilascio di un'opinione di verifica.

### 5.5 Analisi della documentazione e pianificazione della visita presso l'Organizzazione

I documenti da analizzare nella fase di analisi della documentazione sono almeno i seguenti:

- ◆ copia del report GHG;
- ◆ metodi/modelli/fogli di calcolo delle emissioni GHG;
- ◆ procedura di gestione e ricalcolo dell'inventario.

Kiwa potrà richiedere all'Organizzazione eventuale ulteriore documentazione ritenuta necessaria ai fini della verifica.

Il gruppo di valutazione di Kiwa esamina i documenti al fine di valutarne la conformità ai criteri e requisiti applicabili al programma di verifica.

In tale fase il team di valutazione effettua un'analisi strategica con riferimento alle attività dell'Organizzazione, ai processi, modalità di calcolo e rendicontazione e loro importanza in riferimento alle emissioni e una conseguente analisi dei rischi<sup>4</sup>. A seguito dell'analisi strategica e dell'analisi dei rischi, i tempi di verifica e i siti da campionare potrebbero essere modificati rispetto a quanto precedentemente definito in offerta, la valutazione supplementare stabilita, sarà quotata come indicato nell'offerta in vigore.

I risultati dell'analisi documentale sono verbalizzati secondo la classificazione riportata al precedente § 5.4 e prontamente comunicati all'Organizzazione.

In base al risultato dell'analisi della documentazione, il cliente è tenuto a risolvere eventuali non conformità rilasciate e ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni. Kiwa può richiedere evidenza dei documenti modificati, da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere con le attività successive.

---

<sup>4</sup> Identificazione e verifica d'incertezza/errori nell'inventario GHG dell'Organizzazione e la loro importanza per il risultato nella quantificazione delle emissioni.

In casi eccezionali, in cui sia stato deciso di non effettuare la visita in campo, se durante il riesame della documentazione da parte del Gruppo di Valutazione dovessero sorgere dei dubbi o problemi che non possono essere risolti senza una visita presso il sito, Kiwa dovrà comunque effettuare tale visita presso l'Organizzazione per risolvere ogni necessario chiarimento.

Una volta completate le analisi descritte, Kiwa definisce la pianificazione di dettaglio della visita presso l'Organizzazione stabilendo o confermando:

- il personale competente che effettuerà le attività di valutazione;
- la durata delle attività di valutazione precedentemente calcolata;
- un campionamento delle attività, necessario all'effettuazione della verifica in accordo ai requisiti da soddisfare, il piano di campionamento si basa sugli elementi sopra esposti e su ogni altra misura adottata dal cliente per il controllo delle sorgenti e degli errori potenziali, omissioni o errate rappresentazioni.

La pianificazione di dettaglio verrà riportata in un Piano di visita, che considererà almeno le seguenti attività:

- a) verifiche presso il/i sito/i dell'Organizzazione della complessità delle attività svolte e verifica delle fonti di emissione;
- b) interviste con le funzioni attinenti;
- c) revisione dei documenti e dei dati;
- d) piano per campionamento dei dati di emissione.

Il Piano di visita viene trasmesso all'Organizzazione prima dell'esecuzione della visita, con un anticipo tale da consentire la trasmissione di eventuali osservazioni da parte dell'Organizzazione entro 3 giorni dall'attività di verifica.

### **5.6 Valutazione/visita presso l'Organizzazione**

La valutazione presso l'Organizzazione viene sempre eseguita riguardo alle installazioni e/o luoghi dove vengono gestiti i dati oggetto del claim, a meno che non si possa giustificare un'altra modalità in specifici casi (tale decisione resta di esclusiva prerogativa di Kiwa).

La valutazione presso l'Organizzazione è pianificata ad una distanza di tempo dall'analisi documentale concordata con l'Organizzazione anche in funzione del tempo eventualmente necessario per la risoluzione di eventuali non conformità emerse e la corretta pianificazione della valutazione da parte di Kiwa. Il tempo massimo che può trascorrere tra le due attività sarà in ogni caso stabilito da Kiwa e deve essere tale da garantire che i risultati dell'analisi documentale si mantengano validi.

La visita viene effettuata sulla base di un campionamento sufficiente a verificare l'attendibilità dei dati e delle informazioni e sulla base del livello di garanzia concordato.

All'inizio della valutazione viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nella fase precedente, la mancata risoluzione di eventuali non conformità non consente l'emissione dell'opinione di verifica.

La visita dei siti serve per stabilire l'accuratezza dei calcoli, se i dati sono stati generati in condizioni accettabili, se i metodi di calcolo e di monitoraggio sono adatti e le attività derivanti, i calcoli, le misurazioni, le tarature ecc. vengono eseguiti correttamente e come definito nei documenti analizzati nella fase di analisi documentale. In sede di valutazione si valuta anche quanto segue:

- a) se il sistema di monitoraggio è adeguato alle condizioni dell'Organizzazione e se:
  - include tutte le sorgenti di GHG (per esempio anche unità d'emergenza);
  - comprende le emissioni di ogni tipo di GHG;
  - comprende le categorie delle emissioni GHG significative;
- b) se la metodologia adottata per la misura, incluso il posizionamento di contatori di energia e di carburante, sia in grado di dare un'immagine accurata delle emissioni GHG dell'Organizzazione.

La valutazione presso l'Organizzazione prevede almeno le seguenti riunioni:

- ♦ una riunione iniziale, in cui vengono condivisi gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione dei risultati dell'attività e la loro gestione (correzioni e azioni correttive), il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa;
- ♦ una riunione al termine dell'attività tra i soli componenti del gruppo di valutazione per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto con il risultato dell'attività;
- ♦ una riunione finale di chiusura della visita, alla presenza della Direzione dell'Organizzazione (o suo Rappresentante formalmente delegato) in cui si comunica l'esito della valutazione e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati.

Nel caso durante la visita vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Responsabile del Gruppo di valutazione comunica questo scostamento a Kiwa, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata delle attività.

Nel corso della medesima verifica non è possibile variare il livello di garanzia stabilito (ad esempio passare da un livello ragionevole ad uno limitato ove il livello dei dati e delle informazioni non siano soddisfacenti a supportare un livello di garanzia ragionevole). In questi casi la verifica avviata con un determinato livello di garanzia dovrà essere interrotta e si dovrà ripianificare una verifica con il differente livello di garanzia concordato. Tale impossibilità è dettata dal fatto che il livello di garanzia stabilito determina la natura, l'estensione e la pianificazione delle attività da svolgere per la raccolta dei dati ed evidenze necessarie.

Al termine della riunione finale, il Responsabile del Gruppo di valutazione rilascia un Rapporto che descrive i risultati della valutazione e che il cliente sottoscrive. Eventuali pareri divergenti fra il Gruppo di valutazione e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze della valutazione, devono essere discusse e risolte dove possibile. Nel caso di disaccordo l'Organizzazione può esporre eventuali riserve riguardanti i risultati della valutazione.

A fronte di eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa, 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.

Il rapporto di valutazione viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa, per la successiva fase di decisione sul rilascio dell'opinione di verifica. La verifica della soluzione di tutte le eventuali non conformità, sarà effettuata secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa (valutazione supplementare presso il Cliente e/o analisi di evidenze documentali). La verifica della risoluzione delle eventuali non conformità deve essere effettuata secondo tempistiche compatibili con il periodo di riferimento dell'inventario dei GHG, in particolare i rilievi devono essere risolti positivamente entro 3 mesi dalla loro emissione.

Qualora il cliente non risolva ogni non conformità entro il periodo di tempo concordato, Kiwa terrà conto di tale condizione nell'elaborazione della propria conclusione e emetterà un'opinione contraria. Il cliente è comunque tenuto al pagamento delle attività svolte.

### **5.7 Decisioni in merito all'opinione**

A completamento delle attività, Kiwa analizza tutti i risultati e decide circa il rilascio o meno dell'opinione di verifica che attesta un ragionevole o limitato grado di fiducia del claim sui GHG (in base al livello di garanzia concordato).

In caso di rilascio di un'opinione Kiwa invia comunicazione all'Organizzazione, con allegata l'opinione di verifica ed eventuali spiegazioni e azioni del caso.

L'opinione di verifica contiene tutte le informazioni e i dati previsti dalle normative di riferimento e regole del programma di verifica, tra cui: i riferimenti all'asserzione GHG / report GHG, l'anno base di riferimento considerato per l'inventario, i siti; i valori delle emissioni di GHG, le dichiarazioni finali con riferimento al livello di garanzia, nonché eventuali limitazioni.

In caso di modifica dell'anno base dovrà essere condotta una nuova valutazione secondo le modalità già descritte ai paragrafi precedenti e successivamente emessa una nuova opinione di verifica GHG.

In caso Kiwa non sia in grado di ottenere una quantità di evidenze oggettive sufficienti e appropriate e quindi i possibili effetti di inesattezze materiali non rilevate sulla dichiarazione GHG potrebbero essere materiali e diffusi, Kiwa non emetterà nessuna opinione di verifica, motivando per iscritto le ragioni al cliente.

I contenuti dell'opinione saranno quelli richiamati dalle normative di riferimento in vigore applicabili agli Organismi di validazione e verifica.

L'elenco delle opinioni di verifica rilasciate, coperte da accreditamento, viene fornito anche all'Organismo di accreditamento su richiesta, secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

### 5.8 Valutazioni Supplementari

Oltre ai casi già suddetti, Kiwa ha il diritto di imporre una valutazione di conformità supplementare, i cui costi saranno fatturati al Cliente, al fine di:

- verificare la chiusura di eventuali non conformità come indicato nel precedente paragrafo;
- assolvere a richieste scaturite in fase di decisione per il rilascio dell'opinione di verifica e comunicate preventivamente all'Organizzazione;
- verificare eventuali situazioni critiche o reclami al Cliente fatti da parte di terzi che hanno attinenza con i contenuti dell'opinione di verifica rilasciata da Kiwa;
- valutare eventuali modifiche comunicate dal cliente o ai requisiti del programma di verifica che hanno un impatto sui contenuti dell'opinione di verifica rilasciata (rif. § 9);
- verificare l'uso corretto da parte del Cliente dell'opinione di verifica, dei marchi/loghi rilasciati in concessione d'uso al cliente.

## 6. USO DEL MARCHIO E DELL'OPINIONE DI VERIFICA

### 6.1 Uso del Marchio

Il cliente in possesso di opinione rilasciata da Kiwa può utilizzare il marchio di verifica di Kiwa (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate di seguito.

Il marchio è presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2. Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le attività di verifica sottoposte al controllo dell'Organismo di Accredimento ACCREDIA. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accredimento (OdA) e marchio Kiwa, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata. La figura 2 mostra un esempio di applicazione. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

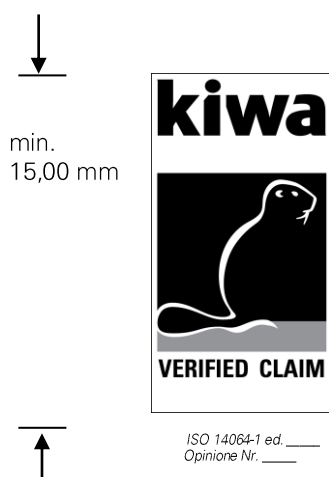


Fig. 1

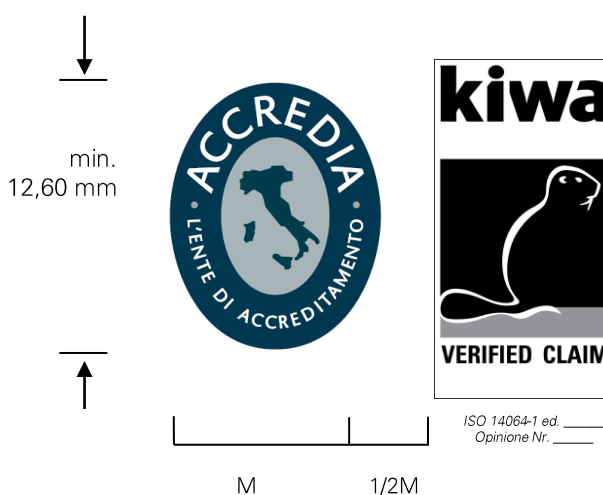


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09, (consultabile o scaricabile dal sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)), per quanto non specificato nel presente documento, il RG 09 ha la prevalenza.

Le regole da seguire per l'utilizzo del marchio Kiwa, che hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al cliente finale per quanto riguarda il claim oggetto di verifica (cioè il report GHG dell'Organizzazione cliente), sono le seguenti:



- ◆ Deve essere riportato unitamente ai riferimenti della norma rispetto alla quale la verifica è stata condotta, citata con l'anno di edizione o data di emissione/revisione;
- ◆ Deve essere riportato unitamente al numero identificativo dell'opinione di verifica rilasciata da Kiwa come indicato nelle figure 1 e 2, in quanto l'opinione deve essere tracciabile e univocamente collegata al marchio utilizzato;
- ◆ Può essere utilizzato solo in associazione al report GHG verificato, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi/prodotti/attività dell'Organizzazione, es. con la certificazione di prodotti; quindi, deve essere utilizzato in modo da evitare che l'opinione di verifica sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata rilasciata;
- ◆ 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);
- ◆ 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, in maniera tale che il pittogramma si veda per intero; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2; Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- ◆ Se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.
- ◆ Nel caso di rilascio di opinione contraria, il cliente non potrà utilizzare il marchio di Kiwa.

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.

Oltre alle indicazioni sopra elencate, Kiwa può richiedere ulteriori prescrizioni per l'utilizzo del marchio, in tal caso verranno specificate all'interno di apposita licenza d'uso del marchio, rilasciata all'Organizzazione insieme all'opinione di verifica.

## 6.2 Uso dell'opinione di verifica

È possibile la pubblicazione integrale (ad es. sul sito internet) dell'opinione di verifica da parte dell'Organizzazione, che potrà anche richiamare l'esistenza della suddetta opinione all'interno della propria documentazione (carta intestata, brochure, ecc.) a condizione che l'utilizzo di tale informazione sia:

1. congruente con le attività di valutazione svolte, i contenuti dell'opinione stessa e il periodo di tempo coperto dal claim;
2. riferita al claim oggetto dell'opinione.

## 7. PROCEDURE CONCORDATE

### 7.1 Stipula dell'Accordo su procedure concordate

Kiwa e il cliente possono accordarsi per la fornitura di un servizio di verifica basato su Procedure Concordate detto anche *Agreed Upon Procedures* (nel seguito anche: AUP).

L'AUP può essere utilizzato solo se combinato con le attività di verifica sopra descritte.

L'AUP può essere utilizzato quando il cliente non richiede un'opinione, né alcuna garanzia sulle asserzioni di GHG, ma richiede che un verificatore qualificato, quale Kiwa, sottoponga a valutazione aspetti specifici, utilizzando delle tecniche di verifica.

In caso di AUP, in fase di stipula del contratto si dovranno concordare le procedure da seguire e i criteri da applicare.

Tale tipo di accordo può essere concordato e sarà formalizzato tra le parti a patto che il cliente si assuma la responsabilità relativa alle procedure di riferimento e concordi sulle attività di raccolta delle evidenze.

L'AUP non può essere utilizzato nei casi in cui è richiesta la verifica di un determinato livello di garanzia, ma tale livello non sia stato raggiunto.

Kiwa Cermet accetterà un tipo di ingaggio sulle procedure concordate solo se:

- a) le attività possono essere valutate e misurate in maniera ragionevolmente coerente;
- b) l'AUP può produrre risultati ragionevolmente coerenti;
- c) ci si possa attendere che le evidenze richieste per l'AUP esistano;
- d) le evidenze richieste per l'AUP forniscono una base ragionevole per la determinazione dei risultati.

Kiwa non accetterà di eseguire procedure di natura soggettiva e, pertanto, aperte a differenti interpretazioni. Dovrà pertanto risultare chiaro e oggettivo: cosa Kiwa deve controllare e gli obiettivi di tale controllo.

Nel caso Kiwa ritenga che vi siano delle modifiche da apportare alle procedure concordate, al fine di garantire una corretta verifica delle stesse, Kiwa deve ottenere il consenso dal cliente alla modifica delle procedure. In assenza di tale consenso, Kiwa descriverà la limitazione nel rapporto conclusivo, o rinuncerà all'ingaggio. In ogni caso Kiwa fatturerà tutte le attività fino a quel momento, svolte che il cliente si impegna a saldare.

Qualora il cliente intenda divulgare i risultati della verifica relativa alle procedure concordate (ad esempio mediante dichiarazione pubblica), questo aspetto deve essere chiarito, e tutte le eventuali limitazioni alla divulgazione delle informazioni devono essere specificate sia nell'accordo sottoscritto, sia nel rapporto stesso.

## 7.2 Responsabilità reciproche

Il cliente:

- a) è responsabile delle procedure concordate e della loro sufficienza;
- b) si assume la responsabilità per la sufficienza dell'AUP ai fini specifici;
- c) si assume il rischio di fraintendimento o uso improprio dei risultati correttamente rendicontati da Kiwa.

Kiwa:

- a) garantisce imparzialità rispetto al cliente e alle procedure concordate;
- d) si assume il rischio derivante dall'applicazione scorretta delle procedure che possano generare risultati non idonei;
- b) si assume il rischio derivante dalla mancata rendicontazione o da una rendicontazione errata dei risultati;
- c) non è responsabile dell'individuazione delle differenze tra un AUP e un impegno di garanzia.

## 7.3 Attività di verifica per AUP

In caso di AUP Kiwa effettuerà:

- un'analisi documentale delle procedure concordate, per valutarne chiarezza e congruenza rispetto ai controlli da fare;
- una verifica presso l'Organizzazione.

In funzione della tipologia di procedure concordate oggetto di accordo, la relativa offerta chiarirà i dettagli relativi a tale servizio.

## 7.4 Risultati dell'AUP

Nel caso di ingaggio AUP, Kiwa al termine dell'attività fornirà un report con i risultati, ma senza esprimere alcuna garanzia, né rilasciare alcuna opinione.

Kiwa non ha responsabilità relativamente all'aggiornamento del rapporto sull'AUP.

La data sul rapporto rappresenta la data di completamento dell'AUP.

## 8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 8.1 Reclami

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

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'erogazione del servizio, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte del personale Kiwa.

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

## 8.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa 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 (es. verbalizzazione di Non Conformità), esso va presentato a Kiwa 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 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](http://www.kiwa.it).

## 8.3 Contenziosi

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

## 9. COMUNICAZIONI TRA KIWA E IL CLIENTE

L'Organizzazione deve informare tempestivamente Kiwa per iscritto di correzioni o modifiche alle informazioni contenute nel report GHG e in generale di qualsiasi aspetto che potrebbe influire sull'Oggetto della Valutazione di Conformità nel mantenimento del soddisfacimento dei requisiti del programma di verifica GHG o del presente regolamento.

A fronte di tali informazioni Kiwa valuterà le azioni conseguenti che potranno essere ad esempio l'effettuazione di una valutazione supplementare, con successiva emissione di una revisione dell'opinione di verifica, o l'avvio di una nuova valutazione.

Analogamente, qualora Kiwa rilevasse fatti o informazioni che potrebbero avere effetto sui contenuti dell'opinione di verifica rilasciata:

- comunicherà tali fatti/informazioni appena possibile al cliente,
- si riserva di comunicare tali fatti/informazioni anche ad altre parti interessate all'opinione di verifica, indicando se del caso che l'affidabilità dell'opinione originale potrebbe essere compromessa, alla luce dei nuovi fatti e delle nuove informazioni scoperte,
- stabilirà appropriate azioni tra cui: un confronto con il cliente e l'opportunità, o necessità, di una revisione o revoca dell'opinione rilasciata,
- in caso di riemissione dell'opinione, Kiwa stabilirà se sia necessario o meno fare una nuova valutazione o ripetere solo alcune delle fasi di valutazione, prima di rimettere l'opinione di verifica aggiornata, chiarendo al cliente le ragioni della revisione. Eventuali ulteriori valutazioni necessarie sono a carico del cliente.

In caso di verifiche successive alla prima, prima dell'effettuazione della verifica, il Cliente deve comunicare a Kiwa, formalmente e con adeguato grado di dettaglio, eventuali variazioni relative alle asserzioni di GHG, rispetto ai periodi precedenti, che rendono tali periodi non paragonabili.

Qualora arrivino all'attenzione di Kiwa degli elementi che portino quest'ultimo a credere all'esistenza di un'inesattezza o di una non conformità intenzionale del Cliente alle leggi e ai regolamenti, oltre quanto sopra Kiwa si riserva il diritto di informare le parti appropriate nel più breve tempo possibile.

## 10. RISERVATEZZA

Fermo restando quanto indicato nei *Termini e Condizioni generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*, Kiwa:

- se richiesto dalla legge o da impegni contrattuali, può divulgare informazioni riservate, in tal caso il Cliente viene informato delle informazioni fornite, a meno che la comunicazione al Cliente non sia proibita dalla legge.
- non divulgherà l'esistenza o la gestione di una richiesta di verifica a terze parti, a meno che il Cliente non acconsenta per iscritto.
- Eventuali Osservatori che possono assistere Kiwa durante l'esecuzione delle valutazioni di conformità presso il sito del Cliente devono garantire la riservatezza.
- può segnalare i risultati della valutazione della conformità in modo anonimo a qualsiasi terza parte interessata.
- può tenere un registro di tutti le opinioni emesse e può fornire il registro all'organismo di accreditamento (per i programmi di verifica accreditati).
- può fornire su richiesta a chiunque, informazioni sulla validità delle opinioni di verifica rilasciate.

## 11. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di 3 mesi dalla data di efficacia del recesso per contratti annuali, o di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso per contratti pluriennali. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa 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 del contratto, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali*.

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

## 12. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa 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 all'Organizzazione 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.

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