

**Condizioni generali di certificazione**

**1. Doveri del cliente:**

Il Cliente si impegna a conformare e a mantenere successivamente conforme la propria organizzazione e/o i propri prodotti a tutti i requisiti richiesti dalle norme vigenti in materia di certificazione (leggi e regolamenti di natura locale, nazionale ed internazionale).

La certificazione riguarda unicamente la conformità alla normativa di riferimento. Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile che la propria organizzazione e/o servizi siano conformi alla legislazione di riferimento, con ciò escludendosi qualsiasi responsabilità al riguardo e/o obbligo di garanzia da parte di DEKRA Testing and Certification.

**1.1 Messa a disposizione dei documenti:**

Il cliente si impegna a fornire integralmente, gratuitamente e senza ritardi tutto il materiale necessario alla procedura di certificazione ai sensi della CEI UNI 11352/2014.

**1.2 Informazioni:**

Il cliente assicura che gli auditor ricevano tutte le informazioni di cui hanno bisogno per valutare i requisiti necessari alla procedura di certificazione ai sensi della CEI UNI 11352/2014.

**1.3 Notifica a DEKRA Testing and Certification:**

Il proprietario del certificato ha il dovere di informare immediatamente DEKRA Testing and Certification di tutti i più importanti cambiamenti che potrebbero avere un effetto sul funzionamento del sistema di gestione certificato o che deve essere certificato o sui rispettivi requisiti di certificazione.

**1.4 Programmazione degli audit:**

DEKRA Testing and Certification conferma la data per lo svolgimento della procedura di certificazione presso la sede del cliente. Se la data di audit concordata non può essere rispettata per cause imputabili al cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a DEKRA Testing and Certification tutte le spese sostenute fino a quel momento; le scadenze inizialmente previste saranno di nuovo applicabili.

DEKRA Testing and Certification si riserva il diritto di addebitare al cliente fino al 50% del costo della verifica qualora il cliente richieda lo spostamento o la cancellazione di una verifica, dallo stesso già confermata, nei 15 giorni di calendario antecedenti la data stabilita. In caso di rinvio della data di audit da parte del cliente a breve termine (entro 3 giorni di calendario prima della data di audit), il cliente è tenuto a rimborsare il 100% dei costi dell'audit rinviato, a meno che la data di audit sia rinviata per motivi per i quali DEKRA Testing and Certification è responsabile.

**1.5 Uffici:**

Il cliente ha il dovere di fornire agli auditor adeguato spazio in ufficio in loco per l'esecuzione della verifica.

In base alle prescrizioni legislative in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro, il cliente è tenuto ad informare i valutatori sugli aspetti di sicurezza e pericoli esistenti all'interno dell'organizzazione o nei cantieri sottoposti a verifica, nonché a mettere a disposizione degli stessi

idonei dispositivi individuali di protezione.

**2. Doveri di DEKRA Testing and Certification:**

**2.1 Riservatezza:**

DEKRA Testing and Certification si impegna a trattare tutte le informazioni messe a disposizione di se stessa, dei suoi dipendenti o di qualsiasi altra persona incaricata in modo strettamente confidenziale e ad utilizzare queste informazioni solo nell'ambito dell'esecuzione delle attività concordate. Eventuali eccezioni richiedono la preventiva approvazione scritta del cliente. Le informazioni possono essere rese disponibili al personale dell'Ente di Accreditamento ed ai funzionari preposti per obblighi di legge. L'indirizzo del cliente può essere rivelato nell'ambito degli obblighi di pubblicazione di DEKRA Testing and Certification.

**2.2 Assegnazione degli auditor:**

DEKRA Testing and Certification si impegna ad utilizzare valutatori che sono stati qualificati come auditor di DEKRA Testing and Certification sulla base delle loro qualifiche professionali, degli anni di esperienza nei sistemi di gestione e delle loro caratteristiche personali.

DEKRA Testing and Certification potrà prendere in considerazione anche le preferenze del cliente, a condizione che non ci siano motivazioni tecniche o materiali che non lo permettano.

Se il cliente solleva una giustificata obiezione su uno o più degli auditor incaricati per la verifica, DEKRA Testing and Certification si impegna a proporre nuovi auditor. Nel caso in cui un auditor, per motivi indipendenti dalla sua volontà, rinunci appena prima o durante l'audit, DEKRA Testing and Certification, concorderà un sostituto insieme con il cliente.

**3. Audit:**

Per la durata dei tempi di verifica si applica la tabella 1 (Quality Management System - QMS) dell'IAF MD05 (Duration of QMS and EMS Audits), con la riduzione del 30 %. Deve essere però condotta ogni anno almeno una verifica della durata minima di 1 giorno-uomo. Per calcolare i giorni uomo necessari occorre considerare solo il personale che svolge le attività relative ai servizi di efficienza energetica richiamati nella Norma.

Alla tabella di cui sopra occorre aggiungere, durante ogni sorveglianza, il tempo in considerazione del numero dei contratti a garanzia di risultato EPC, come da Appendice B della UNI CEI 11352:2014 attivi, e non EPC (ad esempio, un semplice contratto di manutenzione caldaia), gestiti presso i clienti dalla ESCO.

Tempi da integrare nella verifica, in funzione del numero dei contratti con il cliente.

contratti gestiti	contratti campionati	incremento gg/uu
da 1 a 3	1	0
da 4 a 6	2	0
da 7 a 9	3	0,5
da 10 a 16	4	1
Da 17 a 25	5	1,5
Da 26 a 36	6	2
Da 37 a 49	7	2,5
Da 50 a 64	8	3

**3.1 Audit di certificazione**

L'audit consiste nella verifica per il raggiungimento della certificazione UNI CEI 11352 attraverso il control-

lo dell'implementazione di quanto pianificato, l'analisi dei documenti, osservazioni sul campo, interviste al personale, il cui esito positivo conduce all'emissione del certificato.

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

- presso il cliente, 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 11352:2014. Indipendentemente dalle forme contrattuali, deve essere stato svolto un primo ciclo di attività dalla 4.2. a) alla 4.2. k) della norma 11352:2014 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.

In merito alla verifica attraverso il contratto a garanzia di risultato, si evidenzia che la ESCO che non è in grado di saper svolgere una delle attività elencate al punto 4.2, lettere da a) a k) non è certificabile in quanto non risponde ai requisiti di conformità alla Norma 11352:2014. Nel caso però una o più attività non rientrino in un unico contratto EPC 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.

Quindi è possibile la certificazione di una ESCO in pendenza della temporanea indisponibilità di un risultato contrattuale a garanzia di risultato comprendente la totalità delle attività dalla 4.2.a) alla 4.2.k) 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 verranno annotate in fase di certificazione come "rilievi" e pertanto l'organizzazione certificata sarà comunque tenuta a fornire evidenza del raggiungimento del requisito all'interno di un contratto a garanzia di risultato in occasione della effettuazione della prima sorveglianza annuale da parte dell'ODC;

2) fermo restando quanto riportato al punto 1 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). Si raccomanda di coprire differenti tipologie di attività con il 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.

Deve essere quindi consentita la verifica presso il cliente, anche con accesso in situ, da parte di DEKRA Testing and Certification, al fine di consentire il rilascio del certificato e/o il suo mantenimento attraverso le verifiche di sorveglianza o rinnovo.

Per gli audit integrati si applica lo IAF MD 11:2013 (Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems, rispettando sempre il minimo di almeno 1 giornata ogni anno per il presente schema di certificazione.

**3.2 Gestione non-conformità**

Una non conformità maggiore è un'evidenza oggettiva di un mancato soddisfacimento esteso, ripetuto e continuativo, al di là di ogni dubbio interpretativo, di un requisito legislativo o autorizzativo applicabile alla norma di riferimento sotto la gestione o responsabilità della Organizzazione, o di un requisito della norma di riferimento dello schema di certificazione, tale da limitare la credibilità per l'Organizzazione presso le Parti Interessate e tale da dimostrare la mancata volontà o capacità dell'Organizzazione di soddisfare i requisiti.

Una non conformità minore è un'evidenza oggettiva di un mancato soddisfacimento di un requisito della norma di riferimento dello schema di certificazione, al quale tuttavia non si applicano le caratteristiche definite precedentemente per le NC maggiori.

Una raccomandazione viene rilasciata nel caso di un'evidenza oggettiva di una situazione o condizione gestionale, organizzativa o operativa che se non opportunamente individuata, valutata, gestita o migliorata, possa in futuro avere il rischio di dare luogo ad una non conformità.

Qualsiasi non conformità maggiore o minore è considerata chiusa se le evidenze a sostegno della risolu-

zione vengono verificate con esito positivo.

Una non conformità minore si considera risolta ai fini del rilascio del certificato se l'azione correttiva pianificata viene verificata con esito positivo. Il riesame dell'efficacia dell'azione correttiva pianificata viene effettuato nell'ambito del successivo audit.

Per gli audit di sorveglianza, le non conformità maggiori devono essere chiuse entro e non oltre 90 giorni dall'ultimo giorno dell'audit. Se le non conformità non possono essere chiuse entro il termine sopra indicato, il certificato deve essere sospeso e poi ritirato come da punto 4.5.

Per gli audit di certificazione iniziali, le non conformità maggiori non risolte precludono il rilascio della certificazione e devono essere chiuse o rivalutate non più come maggiori con nuove evidenze entro e non oltre 6 mesi dall'ultimo giorno dell'audit di fase 2 (in caso contrario la fase 2 dovrebbe essere ripetuta). Per gli audit di ricertificazione, le non conformità maggiori precludono il mantenimento della certificazione e devono essere chiuse entro e non oltre 6 mesi dopo la scadenza del certificato; in caso contrario è necessaria una certificazione iniziale.

Una non conformità minore da un audit precedente senza evidenze a supporto della completa risoluzione, se ha conseguentemente assunto una delle caratteristiche delle maggiori, diventa una non conformità maggiore. Una non conformità minore proveniente da un audit precedente con evidenze a supporto della risoluzione solo parziale della non conformità è nuovamente definita come non conformità minore.

### 3.3 Audit di sorveglianza:

Durante il periodo di validità del certificato, ogni anno (in base alle informazioni contenute nella decisione per la certificazione) DEKRA Testing and Certification effettua almeno una verifica di sorveglianza, a meno che altre regole siano stabilite dall'ufficio accreditamento o per legge (campo regolamentato). Il risultato della sorveglianza è riassunto in un rapporto di audit.

La pianificazione dell'audit di sorveglianza tiene in considerazione quanto riportato al punto 2 del paragrafo 3.3.2: deve essere quindi consentita la verifica presso il cliente, anche con accesso in situ, da parte di DEKRA Testing and Certification, al fine di consentire il mantenimento del certificato attraverso le verifiche di sorveglianza.

Se DEKRA Testing and Certification non può effettuare la sorveglianza annuale per motivi per i quali il cliente è responsabile, DEKRA Testing and Certification è autorizzata da parte del cliente a ritirare il certificato. In tale caso trova applicazione quanto previsto all'articolo 4.5 delle Condizioni Generali di Certificazione.

Se la verifica di sorveglianza non viene eseguita entro 90 giorni dalla data di scadenza stabilita per motivi riconducibili a responsabilità del Cliente o perché lo stesso non lo ha permesso, o comunque per motivi indipendenti dalla responsabilità di DEKRA Testing and Certification, quest'ultima ha la facoltà di fatturare al Cliente una cifra pari al 50% della somma residua del corrispetti-

vo complessivamente indicato nel contratto, fatto salvo il diritto di DEKRA Testing and Certification di poter richiedere il rimborso dell'eventuale ulteriore danno.

### 3.4 Audit di rinnovo:

Dopo un massimo di 3 anni, DEKRA Testing and Certification esegue una verifica di rinnovo per estendere il certificato. Tale verifica deve essere effettuata entro la fine del periodo di validità del certificato e segue la stessa procedura utilizzata per l'audit di certificazione.

La pianificazione dell'audit di rinnovo tiene in considerazione quanto riportato al punto 2 del paragrafo 3.3.2: deve essere quindi consentita la verifica presso il cliente, anche con accesso in situ, da parte di DEKRA Testing and Certification, al fine di consentire il mantenimento del certificato attraverso la verifica di rinnovo.

### 3.5 Audit supplementari:

Se vengono rilasciate non conformità nelle verifiche di certificazione, di sorveglianza o di rinnovo, può essere effettuata una verifica supplementare a discrezione di DEKRA Testing and Certification. I costi della verifica supplementare sono a carico del cliente in base alle spese sostenute.

### 3.6 Audit speciali:

Audit di Estensione del campo di applicazione: DEKRA Testing and Certification, in risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, intraprende un riesame della domanda e stabilisce le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione. Tali attività possono essere eseguite unitamente ad un audit di sorveglianza.

Audit senza preavviso: può essere necessario che DEKRA Testing and Certification esegua audit con breve preavviso a clienti certificati per indagare sui reclami, o in seguito a modifiche / variazioni organizzative del cliente o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione. In questo caso, a causa dei tempi ridotti, il cliente non può avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.

In entrambi i casi i relativi costi saranno a carico del cliente.

### 3.7 Audit in accompagnamento:

Il cliente consente ai dipendenti o rappresentanti degli Organismi che accreditano DEKRA Testing and Certification di eseguire verifiche in accompagnamento in tutte le strutture operative del cliente, del produttore e dei subappaltatori.

Il personale degli Organismi di accreditamento effettua una verifica sull'operato del Gruppo di audit al fine di confermare / rinnovare / estendere l'accreditamento a DEKRA Testing and Certification. Si precisa che l'attività di verifica in accompagnamento non ha alcuna influenza sull'esito dell'audit.

La comunicazione dell'effettuazione di audit in accompagnamento verrà fatta da DEKRA Testing and Certification al cliente con congruo anticipo; il cliente non potrà rifiutare lo svolgimento di tale attività. Qualora il cliente sollevasse una obiezione su uno o più degli auditor dell'Organismo di accreditamento dovrà farlo per iscritto. DEKRA Testing and Certification inoltrerà tale comunicazione all'Organismo

di accreditamento che definirà le azioni da intraprendere.

Nel caso di verifica in accompagnamento, il piano di audit sarà incrementato per le riunioni iniziali e finali tra il Gruppo di audit ed il personale dell'Organismo di accreditamento; si richiede al cliente la predisposizione di un locale in cui poter effettuare tali riunioni.

I costi di trasferimento e logistici relativi al personale dell'Organismo di accreditamento sono a carico di DEKRA Testing and Certification.

### 3.8 Interruzione di una verifica:

Se una verifica già iniziata viene interrotta a causa di motivi per i quali il cliente è responsabile, il cliente dovrà rimborsare a DEKRA Testing and Certification il 100% dei costi della verifica annullata.

## 4. Certificati:

### 4.1 Rilascio del certificato:

Se, secondo il rapporto di audit, tutte le condizioni preliminari per la verifica della conformità alla UNI CEI 11352 sono confermate, il comitato di certificazione rilascia il certificato con la decisione. Le condizioni e le restrizioni risultanti dal rapporto di audit sono definite nella decisione (vedi anche 4.6 seguente). Al rilascio del certificato, il proprietario del certificato accetta automaticamente le disposizioni del processo di sorveglianza del certificato (verifiche di sorveglianza, supplementari e speciali).

Il rilascio di un certificato non è impugnabile; è escluso il ricorso alle vie legali.

### 4.2 Utilizzo del certificato:

Successivamente all'emissione del certificato, il cliente è tenuto al rispetto delle condizioni per l'uso del marchio DEKRA e del certificato emesso da quest'ultima e ne accetta il monitoraggio da parte degli addetti di DEKRA Certification e/o dal personale da quest'ultima autorizzato.

Il cliente può fare dichiarazioni in materia di certificazione solo per le attività per le quali il certificato è stato rilasciato. La certificazione non può essere utilizzata in qualsiasi forma o modo tale da screditare e/o ledere l'immagine di DEKRA Testing and Certification, DEKRA Testing and Certification GmbH o comunque in modo tale da trarre in inganno i soggetti terzi con i quali il cliente entrerà in contatto.

La certificazione può essere utilizzata solo per dimostrare che i requisiti applicabili della norma definita sono soddisfatti nella procedura di certificazione corrispondente. Il certificato di sistema non può essere utilizzato per dare l'impressione o indicare che un prodotto o un servizio è stato certificato in conformità con la norma corrispondente. Il cliente deve assicurarsi che nessun documento di certificazione, simbolo o rapporto o parte di esso siano utilizzati in modo tale da trarre in inganno i soggetti terzi. Questi requisiti devono essere soddisfatti anche quando il cliente fa riferimento alla certificazione in opuscoli, materiale pubblicitario, ecc..

### 4.3 Uso improprio del certificato:

Il certificato può essere ritirato quando è resa una qualunque dichiarazione incompleta o falsa riguardo la certificazione e/o se il certificato è utilizzato al di fuori del campo di applicazione definito e/o

se l'obbligo di dare comunicazione delle modifiche è violato.

DEKRA Testing and Certification ha la facoltà di revocare e/o sospendere il certificato e/o di recedere dal presente accordo nel caso il Cliente faccia un uso improprio del certificato rilasciato da quest'ultima, con un utilizzo dello stesso che esula dal reale scopo per il quale il certificato è stato emesso o che induca i soggetti terzi con cui il Cliente entra in contatto a credere che il certificato sia stato rilasciato per motivazioni differenti rispetto a quelle per le quali è stato effettivamente emesso.

La scelta circa il provvedimento da porsi in atto è posta a totale discrezione di DEKRA Testing and Certification.

Se il certificato è sospeso, ritirato o è scaduto, il cliente deve porre fine a qualsiasi pubblicità che si riferisca in alcun modo alla certificazione e restituire tutti i documenti di certificazione richiesti da DEKRA Testing and Certification.

Il Cliente dovrà, altresì, restituire immediatamente a DEKRA Testing and Certification il certificato, cessando anche di utilizzare il logo e/o le copie del certificato sui propri documenti/carta intestata e/o su altre pubblicazioni e pubblicità.

L'utilizzo improprio del certificato secondo quanto indicato ai precedenti capoversi deve essere immediatamente interrotto dal Cliente su espressa richiesta di DEKRA Testing and Certification

A tale scopo farà fede la data di invio della comunicazione predisposta da DEKRA Testing and Certification per richiedere l'immediata cessazione delle violazioni.

Ogni violazione di quanto indicato nel presente articolo comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno in cui dovesse perdurare l'infrazione.

L'importo totale della penale non potrà comunque superare gli € 5.000,00. La cifra totale così calcolata dovrà essere corrisposta a mezzo di bonifico bancario in favore di DEKRA Testing and Certification fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno lamentato da quest'ultima.

### 4.4 Periodo di validità / campo di applicazione e contenuti del certificato:

I certificati rilasciati sono validi per un massimo di 3 anni se le verifiche di sorveglianza a intervalli definiti sono concluse positivamente. Il certificato può essere rinnovato se viene effettuato entro il periodo di validità un audit di rinnovo. Se non vi sono nel certificato restrizioni al campo di applicazione, esso è valido per l'intera Organizzazione o per le sedi definite in allegato al certificato o per la gamma di prodotti / servizi definita. Se ci sono restrizioni relativamente ad aree aziendali, sedi o gamma prodotti, questo è sempre indicato sul certificato.

Il certificato riporterà i seguenti riferimenti:

- la norma di certificazione applicabile (UNI CEI 11352:2015);
- lo scopo della certificazione;
- le date (prima emissione, emissione corrente, scadenza);
- la dicitura "Schema di certificazione elaborato secondo l'art. 12 comma 1 del D.Lgs. 4 luglio 2014,

n. 102 e approvato con decreto Dirigenziale Interministeriale (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) del 12 maggio 2015".

Per quanto riguarda lo scopo della certificazione, verrà riportata una descrizione univoca, così formulata: "Erogazione di servizi energetici".

La motivazione della formulazione univoca deriva dalla prescrizione espressa al punto 4.2 dello standard UNI CEI 11352:2014, dove viene dichiarato che le attività che una ESCO deve essere in grado di svolgere sono tutte quelle elencate dalla a) alla k) ed eventualmente la l).

Tale formulazione può essere completata con l'elenco delle sole attività di cui alle lettere m), n), o), p) sempre del punto 4.2) dello standard (che le ESCO possono offrire in modo facoltativo), nel caso in cui la ESCO sia in grado di dimostrare all'atto della verifica di conformità che effettivamente ha svolto o ha in svolgimento queste attività. In questo caso la formulazione del campo di applicazione dovrebbe essere come nell'esempio seguente: "Erogazione di servizi energetici, incluse l'attività di finanziamento dell'intervento di miglioramento e l'attività di sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili sempre finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica".

Le attività che le ESCO possono offrire in modo facoltativo, per essere inserite nel campo di applicazione, devono essere verificate all'interno di un contratto a garanzia di risultato, secondo le regole riportate al punto 3.1.

#### 4.5 Sospensione e Revoca del certificato:

DEKRA Testing and Certification ha il diritto di sospendere la certificazione nei casi in cui, per esempio:

- il cliente non adempia agli obblighi indicati nel presente accordo,
- il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione alle scadenze previste nel presente accordo, o, comunque, nei termini ritenuti a ciò necessari,
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione,
- il cliente non abbia effettuato i pagamenti nei termini fissati,
- cessazione delle attività per le quali era stato rilasciato il certificato di conformità e/o fallimento della Società o assorbimento della stessa da parte di un'altra Società.

In caso di sospensione, la certificazione del sistema di gestione del cliente è temporaneamente invalida e priva di efficacia e il cliente deve astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione.

La mancanza di risoluzione, entro il tempo stabilito da DEKRA Testing and Certification, dei problemi che hanno causato la sospensione, comporta la revoca o la riduzione del campo di applicazione della certificazione.

Un certificato può essere revocato se importanti presupposti che erano soddisfatti quando è stato rilasciato il certificato non sono più soddisfatti

o se il cliente non soddisfa più i doveri citati.

DEKRA Testing and Certification ha il diritto di revocare il certificato anche nel caso in cui il cliente non soddisfi i suoi impegni di pagamento. Il Cliente sarà informato per iscritto del ritiro del certificato.

Qualora intervenissero modifiche all'intera struttura organizzativa e/o societaria, ivi comprese cessioni e/o conferimenti d'azienda e/o anche solo di rami della stessa, sarà necessario che siano stati regolarmente eseguiti tutti i pagamenti inerenti il precedente certificato perché quest'ultimo venga rinnovato ed emesso a favore del nuovo cliente. Il nuovo cliente dovrà rispettare tutte le norme del presente contratto. Qualora non siano stati ancora effettuati tutti i pagamenti inerenti il certificato emesso in favore del precedente soggetto, DEKRA Testing and Certification si riserva il diritto di richiedere gli stessi, alternativamente, al nuovo soggetto che usufruirà della certificazione.

Per ogni violazione del presente articolo e per ogni uso improprio del certificato da esso conseguente, si rimanda a quanto previsto all'articolo 4.3 delle condizioni generali di certificazione, trovando applicazioni le sanzioni in esso previste, secondo le modalità indicate in predetto articolo.

La revoca del certificato comporterà l'automatica cancellazione del certificato e la conseguente cancellazione del cliente dagli elenchi dei soggetti certificati.

#### 4.6 Condizioni e restrizioni:

Un certificato provvisorio di validità limitata può essere rilasciato a determinate condizioni. Per esempio, può essere dichiarato che le non conformità devono essere corrette entro un determinato periodo o che il cliente deve chiudere le non conformità autonomamente e confermarlo per iscritto. Le condizioni possono comprendere anche un'ulteriore verifica, quale un audit supplementare in cantieri in precedenza non disponibili o un riesame documentale.

In caso di modifiche alle norme applicabili alle procedure di certificazione, DEKRA Testing and Certification informa immediatamente il cliente, specificando in quale data i requisiti modificati entreranno in vigore e comunicando al cliente eventuali modifiche al processo di certificazione inizialmente pianificato. Il cliente è tenuto a informare DEKRA Testing and Certification per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione se non intende accettare tali modifiche; in questo caso la validità del certificato cesserà alla data in cui i nuovi requisiti entrano in vigore.

#### 4.7 Elenco aziende certificate:

DEKRA Testing and Certification mantiene un elenco delle certificazioni rilasciate comprendente il nome, la localizzazione geografica della sede e di tutti i siti certificati (città - Paese), la norma di riferimento, il campo di applicazione e lo stato di validità per ogni cliente certificato. Questo elenco può essere reso disponibile a terzi su richiesta.

#### 4.8 Restituzione dei certificati:

I certificati sono di proprietà di DEKRA Testing and Certification. Terminato il periodo di validità del

certificato o nel caso in cui il contratto sia rescisso o il certificato revocato, il cliente deve restituire su richiesta a DEKRA Testing and Certification tutti i certificati originali ed i duplicati.

Ogni eventuale violazione e o ritardo nella restituzione degli stessi comporterà l'applicazione di quanto previsto al punto 4.3 delle Condizioni Generali di Certificazione e delle sanzioni in esso stabilite secondo le modalità indicate in predetta norma.

#### 4.9 Ricorsi

Il cliente può chiarire eventuali disaccordi sulle decisioni prese durante il processo di certificazione direttamente con DEKRA Testing and Certification. In caso di necessità il cliente può chiedere un chiarimento da parte del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di DEKRA Testing and Certification o dell'Organismo di Accredimento.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso. Le decisioni relative al ricorso sono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del ricorso stesso. DEKRA Testing and Certification fornisce a chi ha presentato il ricorso regolari rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati.

In caso di ritiro del certificato, DEKRA Testing and Certification ha il diritto di rivalersi direttamente nei confronti del Cliente.

Se il Cliente rifiuta di restituire il certificato dopo la richiesta di DEKRA Testing and Certification o utilizza il certificato in qualunque modo dopo la comunicazione del suo ritiro, DEKRA Testing and Certification è autorizzata a porre in essere ogni azione legale che possa essere ritenuta necessaria, salvo quanto stabilito al riguardo dal presente accordo, nonché la possibilità di richiedere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno patito.

#### 4.10 Trasferimento dei certificati

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una ESCO, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) presentando all'OdC subentrante una richiesta allegando il certificato in corso di validità, i rapporti degli audit ricevuti nell'ultimo triennio e sostenendo la verifica di sorveglianza o di rinnovo. Il certificato emesso non si deve considerare come un nuovo certificato, rimanendo invariate le date di prima emissione e di scadenza.

#### 5. Diritto d'autore e pubblicità:

##### 5.1 Diritto d'autore

DEKRA Testing and Certification detiene tutti i diritti d'autore e il copyright sui documenti forniti al Cliente nella misura in cui i predetti elementi possano essere oggetto di diritto d'autore. Il Cliente può utilizzare i predetti documenti e la documentazione di supporto ricevuta da DEKRA Testing and Certification esclusivamente nell'ambito del presente contratto e per gli obiettivi in esso previsti.

La copia, la duplicazione e la pubblicazione dei documenti di lavoro, modelli, ecc. resi accessibili da DEKRA Testing and Certification nell'ambito del rapporto contrattuale richiede in tutti i casi

l'autorizzazione di DEKRA Testing and Certification.

L'utilizzo non esclusivo del nome e del marchio DEKRA Testing and Certification e del logotipo DEKRA, nonché l'indicazione dell'avvenuta certificazione nei documenti e/o nelle pubblicità e/o comunicazioni del Cliente è consentita al Cliente unicamente nel caso in cui il certificato pubblicizzato sia stato effettivamente emesso durante il periodo di efficacia dell'accordo *de quo* e sia valido al momento della pubblicizzazione.

L'utilizzo di quanto indicato al precedente capoverso deve essere immediatamente interrotto dal Cliente su espressa richiesta di DEKRA Testing and Certification. Se nel periodo di validità del presente accordo il certificato viene ritirato, scade, o viene sospeso, l'utilizzo di quanto indicato al precedente comma deve essere immediatamente interrotto.

Qualora il presente accordo cessi di avere effetto tra le parti, o una delle due parti decida di risolverlo e/o recedere dallo stesso, e/o il certificato venga sospeso e/o revocato, l'utilizzo non esclusivo del nome e del marchio DEKRA Testing and Certification e del logotipo DEKRA, nonché l'indicazione dell'avvenuta certificazione del Cliente sui documenti e/o sulle pubblicità e/o comunicazioni di quest'ultimo deve cessare con effetto immediato.

A tale proposito farà fede la data di invio della comunicazione con cui DEKRA Testing and Certification richiede l'immediata cessazione dell'uso improprio di quanto sopra specificato.

Ogni violazione di quanto indicato nel presente articolo comporterà l'applicazione di una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno in cui dovesse perdurare l'infrazione; l'importo totale della penale non potrà comunque superare € 5.000,00. La cifra totale così calcolata dovrà essere corrisposta a mezzo di bonifico bancario in favore di DEKRA Testing and Certification fatto salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno lamentato da quest'ultima.

#### 5.2 Utilizzo del marchio ACCREDIA:

L'utilizzo del marchio ACCREDIA è soggetto al rispetto delle condizioni previste nel Regolamento ACCREDIA RG-09, in revisione corrente, disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

In particolare,

- l'utilizzo del marchio ACCREDIA è consentito esclusivamente in abbinamento a quello di DEKRA Testing and Certification, come specificato al paragrafo precedente.

- il marchio ACCREDIA non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il proprio sistema di gestione aziendale o in altra maniera comunque fuorviante.

#### 6. Reclami:

Al ricevimento di un reclamo, DEKRA Testing and Certification verifica se il reclamo si riferisca ad attività di certificazione di cui è responsabile e, in caso affermativo, lo tratta. Qualora il reclamo riguardi un cliente certificato, l'esame del reclamo prende in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato. Il processo di gestione del reclamo è assoggettato ai requisiti di riservatezza per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo.

mo e il contenuto del reclamo stesso. Le decisioni relative al reclamo sono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del reclamo stesso. DEKRA Testing and Certification fornisce a chi ha presentato il reclamo regolari rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati e stabilisce con il cliente e con chi ha presentato il reclamo se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

**7. Foro di Competenza:**

Questi termini e condizioni generali devono essere considerati ed interpretati solamente secondo la legge della Repubblica Italiana. Ogni eventuale rivendicazione o reclamo riguardante quanto previsto nel presente accordo dovrà essere formalizzata dal cliente a mezzo raccomandata con avviso di ritorno da inviarsi alla sede legale di DEKRA Testing and Certification. In caso di controversia legale, il foro competente è esclusivamente quello di Milano.

**8. Invalidità di una disposizione:**

Se una o più disposizioni di queste condizioni di certificazione dovesse diventare inefficace, sarà sostituita dalla rispettiva disposizione di legge. Se non vi sono disposizioni di legge, sarà concordata una nuova disposizione che meglio approssimi la disposizione inefficace. L'efficacia delle restanti condizioni non è pregiudicata.

**9. Validità legale:**

Queste condizioni di certificazione si applicano per il processo di certificazione ai sensi della UNI CEI 11352/2014.