

**Regolamento per la certificazione delle società che  
forniscono servizi energetici  
– ESCo –  
in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014**

REV.	DATA	MOTIVAZIONI DELLE MODIFICHE ALLA PRECEDENTE	REDATTO Responsabile Qualità	VERIFICATO Direttore operativo	APPROVATO Direttore Generale
00	16/05/2017	Revisione completa a seguito variazione denominazione sociale	Stefano Bertini	Domenico Venditti	Urbano Strada
01	21/09/2018	Maggiore definizione dei rilievi, pubblicità e riservatezza.	Stefano Bertini	Domenico Venditti	Urbano Strada

1.	OGGETTO .....	3
2.	PRESENTAZIONE APAVE CERTIFICATION ITALIA .....	3
3.	DEFINIZIONI .....	3
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	4
5.	DESCRIZIONE SINTETICA ITER DI CERTIFICAZIONE .....	5
6.	DESCRIZIONE SINTETICA ITER DI SORVEGLIANZA .....	6
7.	AMMISSIONE AL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE .....	7
8.	IMPARZIALITÀ .....	7
9.	CONDIZIONI RELATIVE AL POSSESSO DELLE AUTORIZZAZIONI .....	8
10.	QUESTIONARIO INFORMATIVO DELLA CERTIFICAZIONE .....	8
11.	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE .....	9
12.	AUDIT DI CERTIFICAZIONE .....	9
13.	ESAME DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE .....	11
14.	DECISIONE PER LA CERTIFICAZIONE .....	11
15.	RILASCIO DEL CERTIFICATO .....	12
16.	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE IN SORVEGLIANZA .....	12
17.	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE .....	13
18.	ESTENSIONE E RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	13
19.	CERTIFICAZIONE MULTI-SITE .....	14
20.	TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONE .....	15
21.	PREVERIFICHE .....	15
22.	VERIFICHE SUPPLEMENTARI .....	15
23.	AUDIT SENZA PREAVVISO .....	15
24.	RECLAMI PROVENIENTI DAL MERCATO .....	15
25.	DIRITTI E DOVERI DELLA ESCO IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE .....	16
26.	PUBBLICITÀ E RISERVATEZZA .....	16
27.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	17
28.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	17
29.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	18
30.	CONSEGUENZE DELLA RINUNCIA, MANCATO RINNOVO, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	18
31.	CONDIZIONI ECONOMICHE .....	19
32.	VALIDITÀ DEL CONTRATTO .....	19
33.	RESPONSABILITÀ .....	19
34.	RECLAMI E RICORSI .....	19
35.	ARBITRATO .....	20
36.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	20

## **1. Oggetto**

Il presente Regolamento definisce le condizioni e le modalità con le quali APAVE Certification Italia fornisce il servizio di certificazione alle “Energy Service Company”, nel seguito ESCo e gli adempimenti previsti per i richiedenti tale servizio. Il servizio è fornito con riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e ai documenti applicabili dell’organismo di Accreditamento (ACCREDIA). L’attività di certificazione assicura, attraverso opportune verifiche indipendenti, che la ESCo richiedente operi secondo i requisiti della norma UNI CEI 11352:2014.

Possono certificarsi sia persone fisiche che giuridiche. In entrambi i casi è previsto che parte delle attività possano essere affidate a terzi, fermo restando l’assunzione di responsabilità e l’obbligo di dichiararlo contrattualmente al cliente (primo e secondo comma del punto 4.2 della Norma UNI CEI 11352:2014).

Il presente documento costituisce il Regolamento generale adottato da APAVE Certification Italia S.r.l. (d’ora in poi APAVE Certification Italia) per la certificazione delle ESCo, rispetto alla normativa di riferimento per le attività svolte.

Definizione di «ESCo»: *“persona fisica o giuridica che fornisce servizi energetici ovvero altre misure di miglioramento dell’efficienza energetica nelle installazioni o nei locali dell’utente e, ciò facendo, accetta un certo margine di rischio finanziario. Il pagamento dei servizi forniti si basa, totalmente o parzialmente, sul miglioramento dell’efficienza energetica conseguito e sul raggiungimento degli altri criteri di rendimento stabiliti”.*

Nota: Tale definizione è riportata, sia al punto 3.12 della Norma 11352:2014, sia nell’art. 2, punto i) del D. Lgs. 115:2008, a sua volta richiamato dall’art. 2, punto 1, comma a) del D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102.

## **2. Presentazione Apave Certification Italia**

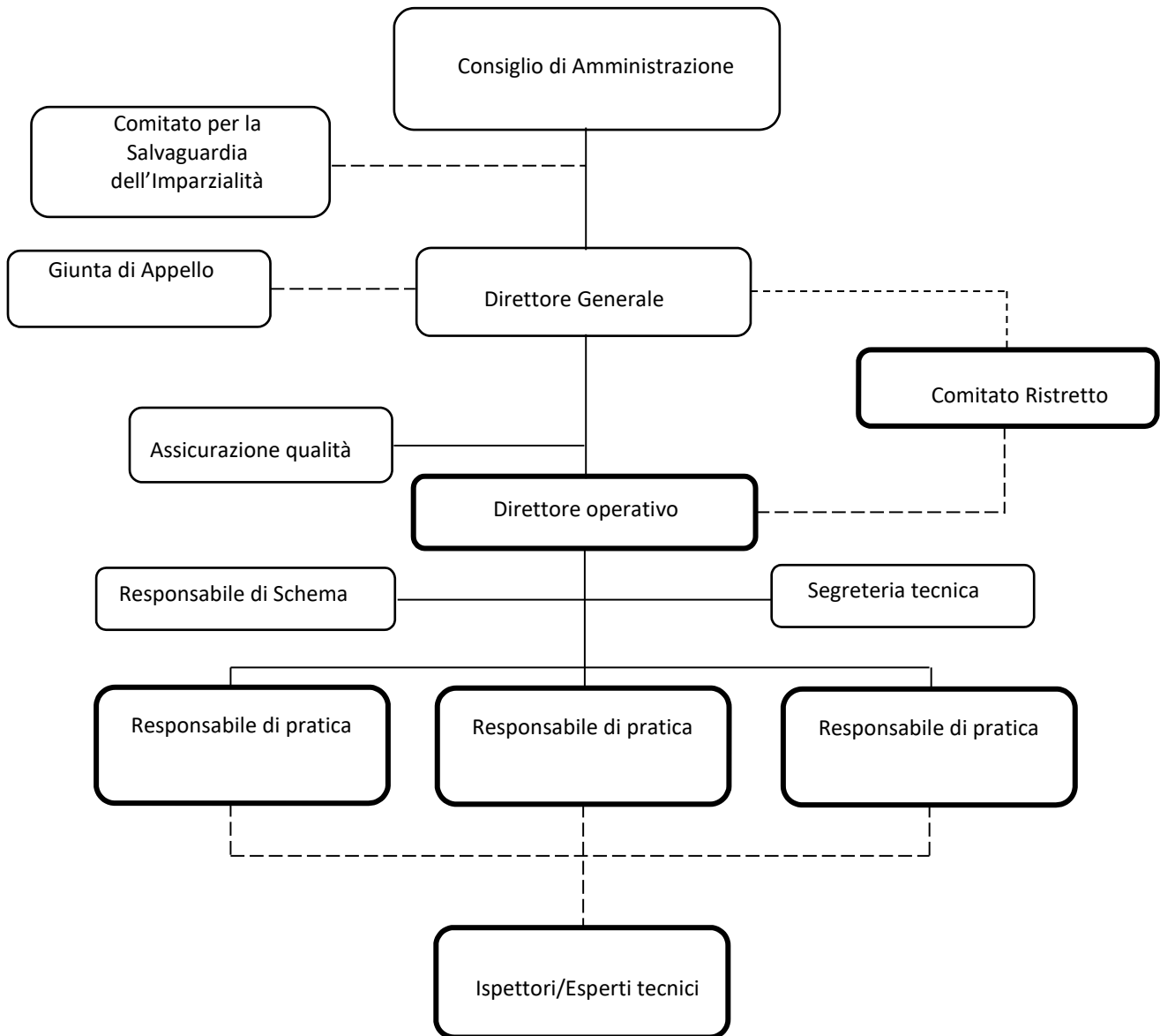
Apave Certification Italia è una società a responsabilità limitata a socio unico con sede legale ed operativa in Roma, viale Battista Bardanzellu, 94, ed ulteriore sede operativa a Brescia, in via dei Mille 22. Apave Certification Italia fornisce servizi di certificazione, valutazione della conformità, ispezioni di parte terza e seconda e servizi di formazione a organizzazioni appartenenti a tutti i settori dell’attività economica. Si rivolge a tutti i soggetti presenti sul mercato, senza preconcetti discriminatori al fine di non precludere o limitare l’accesso alla certificazione a chiunque lo richieda, indipendentemente dalle dimensioni e dall’appartenenza a qualsiasi gruppo o associazione. Il sostegno finanziario per l’attività di Apave Certification Italia è fornito dall’applicazione delle tariffe per l’ispezione e Certificazione. Apave Certification Italia S.r.l. opera secondo i criteri generali definiti dalle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 ed in conformità ai regolamenti dell’Ente di accreditamento ACCREDIA. Apave Certification Italia S.r.l. non fornisce servizi di progettazione, né di consulenza e si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività e imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni. Apave Certification Italia o chi per essa non fornisce servizi di audit interni ai propri clienti certificati ed inoltre non certifica un altro organismo di certificazione per le sue attività di certificazione dei sistemi di gestione, non effettua alcun servizio di consulenza presso le organizzazioni Clienti e/o richiedenti la certificazione finalizzato ad implementare sistemi di gestione.

## **3. Definizioni**

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nelle norme UNI CEI 11352:2014, UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 19011:2018, UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 + EC 1-2011.

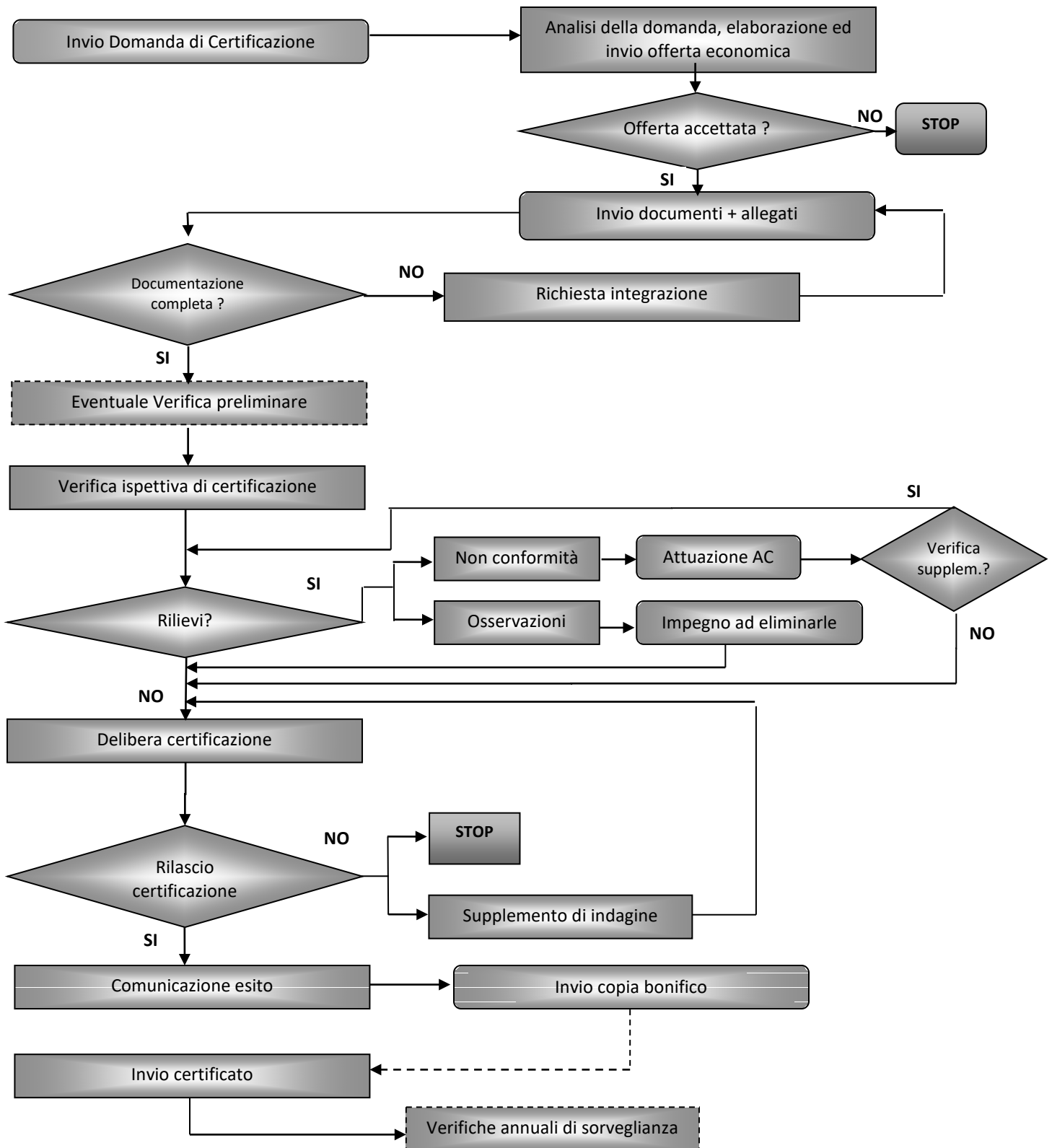
**4. Struttura organizzativa**

APAVE Certification Italia ha la struttura organizzativa descritta nello schema sottostante:

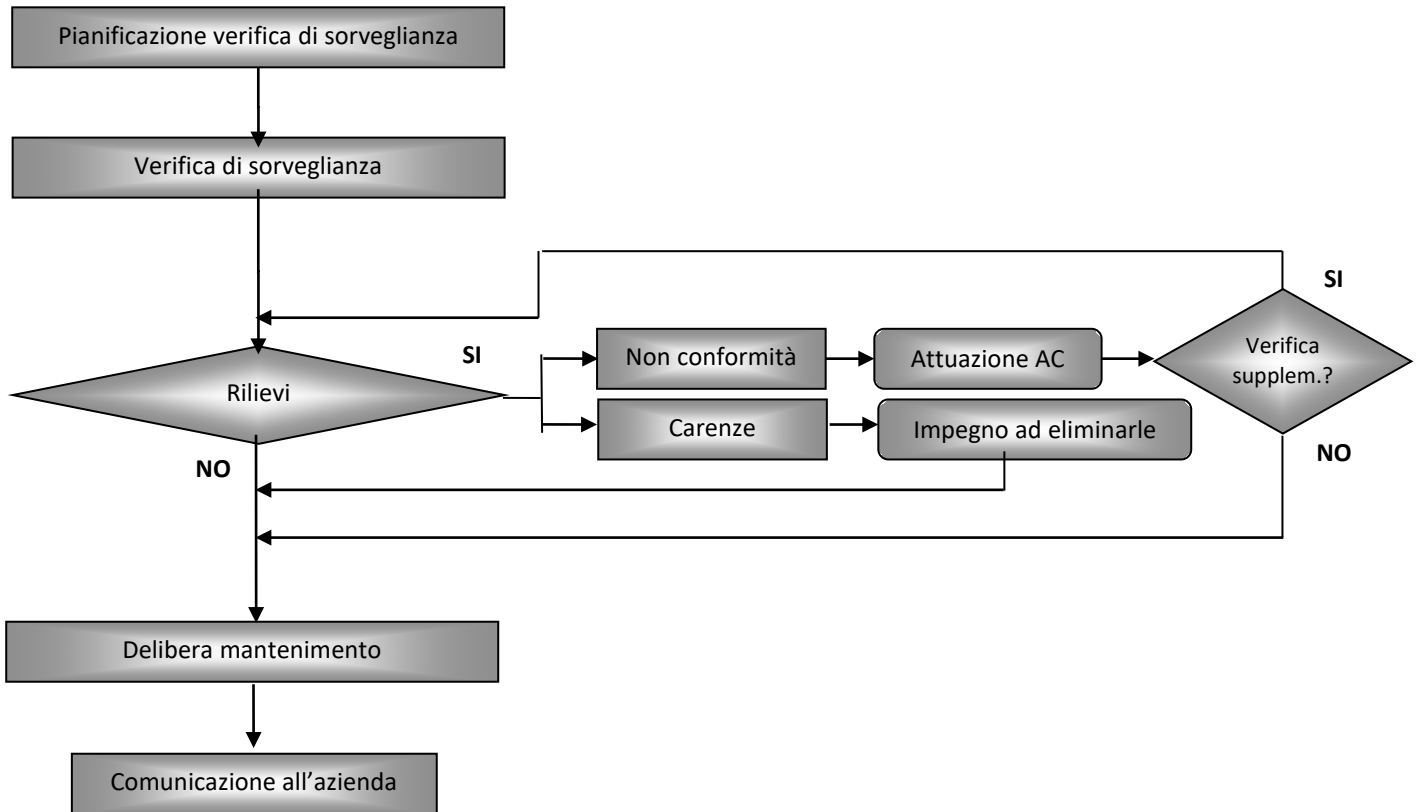


Rapporto funzionale   
 Rapporto di dipendenza   
 Funzioni – Organi coinvolti nell'attività di certificazione

**5. Descrizione sintetica iter di certificazione**



## 6. Descrizione sintetica iter di sorveglianza



## **7. Ammissione al servizio di certificazione**

La ESCo che intende accedere ai servizi di certificazione erogati da APAVE Certification Italia per ottenere e mantenere la certificazione è tenuta a soddisfare i requisiti della norma UNI CEI 11352:2014.

Perché venga attivato l'iter di certificazione la ESCo richiedente deve:

- rispettare tutte le condizioni di seguito riportate relativamente al possesso di autorizzazioni, prescrizioni legali applicabili in particolare essere conformi ai requisiti di Leggi e Regolamenti energetici applicabili (tale conformità comporta in particolare il possesso di tutte le autorizzazioni ed il rispetto di tutti i requisiti legislativi cogenti, delle prescrizioni contenute nelle autorizzazioni o in altri documenti prescrittivi, di natura tecnica, operativa o analitica). Nel caso in cui la ESCo non abbia ottenuto le necessarie autorizzazioni da parte delle autorità preposte, deve comunque essere in grado di dimostrare di aver presentato le domande di autorizzazione, complete e corrette, come descritto successivamente;
- essere conforme ai requisiti della normativa di riferimento e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite per la tipologia di servizio;
- accettare le regole fissate nel presente Regolamento e le condizioni comunicate da APAVE Certification Italia.

Le procedure in base alle quali APAVE Certification Italia opera garantiscono che non vi siano discriminazioni tra i richiedenti i servizi di certificazione; inoltre i principi in base ai quali APAVE Certification Italia si ispira assicurano il pubblico accesso o la messa a disposizione di tutte le informazioni circa il processo di verifica, valutazione e certificazione, nonché lo stato delle certificazioni concesse. Inoltre APAVE Certification Italia mette a disposizione, alle parti interessate, informazioni non riservate circa la conclusione di verifiche ispettive speciali a seguito di segnalazioni, non anonime, provenienti dal mercato come ad esempio i reclami.

Al fine di evitare la possibile configurazione di un'attività di consulenza, nei casi in cui APAVE Certification Italia fornisca su richiesta scritta dei richiedenti/licenziatari/terzi chiarimenti e spiegazioni, tali chiarimenti contribuiscono all'elaborazione di specifiche guide settoriali.

Con l'accettazione del presente Regolamento la ESCo conviene che:

- le attività svolte da APAVE Certification Italia in merito alla certificazione non devono essere considerate alternative a quelle intraprese dalle autorità pubbliche;
- le attività svolte da APAVE Certification Italia in merito alla certificazione non devono essere intese come un attestato di parte terza di completa conformità alla legge in campo della sicurezza;
- la responsabilità della conformità ai requisiti per la certificazione è della ESCo stessa e non di APAVE Certification Italia.

Quanto sopra si intende salvo eventuali orientamenti legislativi o interpretativi della legge di diverso avviso. APAVE Certification Italia non certifica enti di certificazione, né organizzazioni con le quali vi siano rapporti, di tipo societario o personali tra le figure che vi operano, tali da configurare conflitti di interesse (ad. es. filiali APAVE Certification Italia).

## **8. Imparzialità**

APAVE CERTIFICATION ITALIA assicura l'imparzialità e l'indipendenza nell'effettuazione di tutte le sue attività, erogando i propri servizi in modo da garantire un profitto adeguato, gestendo i conflitti di interesse e assicurando l'obiettività delle proprie attività di certificazione.

APAVE CERTIFICATION ITALIA ha istituito, a tal fine, al proprio interno un apposito Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità con il compito di supervisionare le attività di APAVE Certification Italia e promuovere iniziative a tutela e salvaguardia dell'imparzialità.

Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità è composto in modo da consentire un'equa rappresentanza delle principali categorie interessate, senza che predominino singoli interessi, salvaguardando in tal modo l'imparzialità di giudizio.

Il Comitato è composto da rappresentanti di:

- organismi governativi di controllo o altri servizi governativi (organi istituzionali/Pubblica Amministrazione), associazioni industriali e del commercio,
- grande committenza,
- organizzazioni non governative (ivi incluse le associazioni per la tutela dei consumatori, aziende ed utenti).

Non sono ammessi in tale Comitato i dipendenti ed i soci di società di consulenza ed i liberi professionisti che svolgono attività di consulenza in materia di Sistemi di Gestione Aziendali o di sviluppo di prodotti/servizi oggetto di certificazione.

Il Comitato ha, inoltre, altri compiti di supervisione sull'operato di APAVE Certification Italia sempre finalizzati a garantire la piena imparzialità di comportamento di APAVE Certification Italia.

## **9. Condizioni relative al possesso delle autorizzazioni**

Prerequisito per il rilascio e/o il mantenimento della certificazione secondo la UNI CEI 11352:2014 è che la ESCo sia in possesso delle necessarie autorizzazioni afferenti a tutte le attività direttamente o indirettamente collegate all'oggetto della certificazione. Tali autorizzazioni dovranno essere complete, corrette ed in corso di validità.

La certificazione potrà essere rilasciata e/o mantenuta in caso di mancanza di un'autorizzazione soltanto se la ESCo dimostra a APAVE Certification Italia di aver presentato, da almeno sei mesi, regolare domanda, completa e corretta, all'Ente Pubblico competente per il rilascio dell'autorizzazione stessa. La situazione di cui sopra risulta regolare e certificabile se a seguito dell'inoltro della domanda di autorizzazione l'Ente Pubblico competente non abbia richiesto integrazioni o altro in risposta alla domanda. In tal caso verrà valutato se:

1. l'integrazione è richiesta per incompletezza o inesattezza della domanda, in questo caso per il conteggio dei sei mesi si riparte dalla data di presentazione della nuova domanda completa e corretta;
2. l'integrazione è richiesta per ottenere informazioni aggiuntive che non sono dovute a carenze della domanda ma altre esigenze di chiarimenti, in tal caso per il conteggio dei sei mesi fa fede la data di presentazione della domanda originale.

In ogni caso per il rilascio e/o il mantenimento della certificazione la ESCo in attesa di autorizzazione dovrà dimostrare a APAVE Certification Italia di:

- a) aver presentato la domanda in modo corretto e completo;
- b) attuare correttamente tutti i passi previsti dall'iter autorizzativo o dalle successive richieste da parte dell'Ente Pubblico competente;
- c) sollecitare con ragionevole continuità e tempestività in modo documentato l'Ente Pubblico per il rilascio dell'autorizzazione.

Come già sottolineato gli obblighi relativi alle autorizzazioni riguardano in ugual misura le aziende in corso di certificazione e quelle già certificate.

In particolar modo quelle già certificate dovranno tenere sotto controllo le scadenze di tutte le autorizzazioni e rinnovarle nei tempi e nei modi previsti dalle leggi applicabili.

Per le organizzazioni già certificate in caso di mancata presentazione di una domanda o di un rinnovo di un'autorizzazione APAVE Certification Italia prenderà gli adeguati provvedimenti aggiuntivi che potranno essere a seconda dei casi la richiesta di evidenza documentale o di effettuazione di una visita supplementare, la sospensione o il ritiro della certificazione.

Relativamente alle autorizzazioni la ESCo ha infine il dovere di:

- fornire a APAVE Certification Italia copia dell'elenco delle autorizzazioni, permessi di cui è in possesso,
- fornire a APAVE Certification Italia tutti gli aggiornamenti relativi alle autorizzazioni, permessi di cui è in possesso,
- fornire evidenza dell'ottenimento di un'autorizzazione quando questo risulti espressamente richiesto da APAVE Certification Italia.

Particolari situazioni di eccezionalità che possano far proseguire nell'iter di certificazione nonostante quanto appena precisato, saranno valutate da APAVE Certification Italia e trattate secondo quanto definito dalle prescrizioni integrative per l'accredito definite dall'Ente di Accredito.

La ESCo rimane comunque pienamente responsabile dal punto di vista penale ed amministrativo dell'eventuale scelta di operare in assenza delle necessarie autorizzazioni.

## **10. Questionario informativo della certificazione**

Ai soggetti che sono interessati a richiedere il servizio di certificazione, viene resa disponibile la seguente documentazione/informazione:

- Questionario informativo per la certificazione;
- Regolamento per l'attività di certificazione.

APAVE Certification Italia valuta la documentazione di riferimento in base alle proprie procedure e alle norme di riferimento prima di accettare la richiesta di certificazione e avviare l'iter di certificazione. Il rifiuto della richiesta di certificazione verrà motivato al richiedente. A conclusione dell'attività APAVE Certification Italia formula una offerta economica che contiene:

- informazioni sul corrispettivo dovuto dalla ESCo per le prestazioni di APAVE Certification Italia;
- impegno, in termini di giorni uomo, per le attività di certificazione e successiva sorveglianza annuale.
- condizioni contrattuali

L'offerta per la certificazione è redatta sulla base del Tariffario APAVE Certification Italia in vigore, redatto con i contenuti minimi indicati nello schema di accredito 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, calcolando gli opportuni adeguamenti in funzione delle caratteristiche della ESCo richiedente. APAVE Certification Italia può riesaminare le condizioni economiche formulate nell'offerta se in sede di verifica ispettiva emergono differenze significative rispetto a quanto dichiarato dall'Azienda sulla numerosità dell'organico, sulla



numerosità e l'ubicazione delle sedi o sulle attività aziendali ricadenti nello scopo di certificazione.

Al ricevimento dell'offerta controfirmata per accettazione da parte della ESCo e del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, il responsabile di Pratica da avvio all'iter di certificazione.

Per la certificazione di ESCo con più di una sede avente autonomia decisionale, l'offerta deve essere sottoscritta dai rappresentanti legali di tutte le sedi coinvolte.

La domanda di certificazione e l'offerta economica sottoscritti dal Legale Rappresentante della ESCo insieme al regolamento di certificazione rappresentano i documenti contrattuali. Le informazioni che vi sono contenute sono determinanti per il contratto e pertanto vanno mantenute aggiornate.

Qualora prima della data della verifica di certificazione o durante la durata del contratto di certificazione, emergano differenze rispetto ai dati forniti dalla ESCo in fase di offerta, potrà risultare necessaria una modifica all'offerta precedentemente inviata.

Restituita tutta la documentazione debitamente firmata APAVE Certification Italia si attiva per rendere disponibili le risorse necessarie e a pianificare le attività per verificare la conformità della ESCo ed il successivo mantenimento della Certificazione alla norma di riferimento.

Al fine di consentire a APAVE Certification Italia il rilascio del certificato e/o il suo mantenimento attraverso le verifiche di sorveglianza o rinnovo il cliente dovrà impegnarsi, anche sottoscrivendolo nel contratto, a far effettuare la verifica anche con accesso in situ.

## **11. Attività di valutazione**

Prima di avviare l'iter di certificazione, APAVE Certification Italia riesamina i documenti ricevuti ed eventualmente effettua una analisi documentale per valutare se vi siano le condizioni favorevoli per proseguire le successive fasi dell'iter di certificazione.

E' possibile comunque richiedere a APAVE Certification Italia una visita preliminare con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione della ESCo in relazione ai requisiti della normativa di riferimento. Tale visita, documentata, non è da considerare ai fini della verifica ispettiva di certificazione. Tale visita preliminare può essere svolta una sola volta e non può avere una durata superiore a due giorni.

Il Responsabile di pratica individua l'ispettore (in caso di ESCo di piccole o piccolissime dimensioni) o il gruppo di verifica ispettiva (GVI) che condurrà la verifica ispettiva, in base alle competenze necessarie.

I nominativi degli ispettori verranno comunicati alla ESCo a cui verrà chiesta l'accettazione, o le riserve motivate, prima di procedere all'affidamento dell'incarico.

Ottenuto il nulla osta, con le eventuali sostituzioni necessarie, verranno pianificate le attività di verifica ispettiva concordandole tra il Responsabile di pratica di APAVE Certification Italia, gli ispettori e la ESCo.

La ESCo al momento della prima verifica e nel corso delle verifiche successive deve fornire ai membri del gruppo di valutazione dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nell'ambiente in cui sarà svolta la verifica e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dalla ESCo in relazione alla propria attività e fornire agli stessi gli eventuali dispositivi di protezione individuale. In alternativa, la ESCo deve comunicare a APAVE Certification Italia prima della verifica la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il gruppo deve essere dotato.

APAVE Certification Italia segnala alla ESCo l'intenzione di mandare in verifica osservatori o ispettori in addestramento, informandola circa i compiti e il ruolo svolto da ciascuno. La ESCo può opporre eventuali riserve motivate alla presenza di tali che verranno valutate nel merito.

## **12. Audit di certificazione**

La verifica ispettiva di certificazione ha lo scopo di effettuare la verifica del rispetto dei requisiti della norma di riferimento.

Il GVI inizia la sua attività di valutazione effettuando una riunione di apertura con la Direzione della ESCo.

Le finalità della verifica sono le seguenti:

- sottoporre a verifica la documentazione della ESCo rispetto ai requisiti della UNI CEI 11352:2014 ed identificare eventuali rilievi;
- raccogliere le informazioni necessarie circa il campo di applicazione della certificazione, i siti operativi, compresi i requisiti cogenti e le norme tecniche applicabili (es. aspetti legali delle attività della ESCo, etc.);
- effettuare un sopralluogo del Sito/i Produttivo/i della ESCo per verificare la conformità alla normativa di riferimento;
- verificare la conformità alla legislazione energetica applicabile;
- verificare la capacità di svolgere un servizio di efficienza energetica in conformità alla norma UNI CEI EN 15900 "Servizi di efficienza energetica – Definizioni e requisiti"
- verificare che la ESCo garantisca la disponibilità al cliente dei dati misurati nel corso dell'espletamento del servizio mediante adeguata reportistica;

- verificare che la ESCo elabori piani di controllo commessa;
- verificare che la ESCo abbia le capacità di offrire i servizi richiesti dalla UNI CEI 11352:2014;
- verificare che la ESCo sia in possesso delle capacità progettuali, organizzative, diagnostiche gestionali, economiche e finanziarie richieste dalla UNI CEI 11352:2014
- verificare almeno un contratto a garanzia di risultato (di seguito EPC), finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica:
  - presso il cliente: deve essere disponibile almeno un contratto EPC 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 EPC attivo (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica) e grazie al quale si dimostri di aver conseguito almeno un primo ciclo di miglioramento con le modalità previste dall'appendice A della UNI CEI 11352:2014. Inoltre, indipendentemente dalle forme contrattuali, deve essere stato svolto un primo ciclo di attività indicate al § 4.2 dalla lettera a) alla lettera k) della norma UNI CEI 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 EPC 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

#### **NOTA**

- 1) 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.
- 2) Nel caso di intervento in un settore industriale 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; viceversa 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.

Se dalla verifica del contratto EPC si evidenzia che la ESCo che non è in grado di saper svolgere una delle attività elencate al § 4.2 dalla lettera a) alla lettera k), non è certificabile.

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 si ritiene possibile la certificazione di una ESCo, in pendenza della temporanea indisponibilità di un riscontro contrattuale a garanzia di risultato comprendente la totalità delle attività indicate al § 4.2 dalla lettera a) alla lettera k) della Norma UNI CEI 11352:2014 e svolto 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 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.

In pratica, tali condizioni saranno annotate in fase di certificazione come “osservazioni” 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 APAVE Certification Italia.

Al termine della verifica ispettiva il GVI si riunirà per riesaminare le risultanze ed elaborare i dati raccolti; gli ispettori terranno successivamente una riunione con la Direzione durante la quale verranno illustrate e verbalizzate sia le non conformità emerse sia le eventuali osservazioni e riserve della ESCo circa gli esiti della verifica Il Responsabile del gruppo informerà la ESCo delle attività che verranno svolte da APAVE Certification Italia in seguito al ricevimento del

rapporto, fino alla decisione relativa alla certificazione.

Il verbale, redatto dal responsabile del gruppo di valutazione, sarà consegnato in copia alla ESCo insieme agli eventuali rilievi.

APAVE Certification Italia provvederà ad inviare, entro 15 giorni dalla verifica ispettiva, una comunicazione di conferma, o eventuale modifica, del contenuto del verbale rilasciato. Trascorsi i 15 giorni vale la regola del silenzio assenso ed il verbale si intende confermato.

APAVE Certification Italia, per la determinazione della durata della verifica ispettiva di prima certificazione, applicherà i tempi stabiliti dalla Tabella 1 del documento IAF MD05 con una riduzione del 30%; il tempo così determinato sarà trascorso per un minimo dell'80% nella sede della ESCo, mentre il restante 20% può essere trascorso fuori della sede della ESCo (es.: presso un impianto del cliente).

Per calcolare i giorni uomo (gg/uu) necessari sarà preso in considerazione solo il personale coinvolto nelle attività relative alla norma UNI CEI 11352:2014 (compreso personale di staff – segreteria / manutenzioni. - o che svolge attività in subappalto).

### **13. Esame degli esiti della valutazione**

Il verbale riporta chiaramente gli eventuali rilievi riscontrati secondo la seguente classificazione:

- **non conformità:** mette a rischio l'affidabilità dei risultati/prestazioni/servizi prodotti dell'organizzazione cliente e/o minaccia la credibilità della procedura di certificazione o dell'integrità/onestà di APAVE CERTIFICATION ITALIA e/o evidenzia il mancato rispetto dei requisiti cogenti applicabili.
- **osservazione:** rilievo il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità delle prestazioni e dei risultati di APAVE CERTIFICATION ITALIA. Una Osservazione non chiusa all'audit periodico successivo potrebbe essere ri-classificata come Non Conformità.
- **commento:** quando non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dei documenti e/o delle modalità operative dell'organizzazione cliente.

APAVE Certification Italia chiederà la pianificazione delle azioni correttive che la ESCo intende attuare, relative alle non conformità ed alle osservazioni, e ne valuterà l'adeguatezza. In seguito potrà decidere:

- nel caso siano presenti non conformità, sospensione dell'iter di certificazione in attesa che le non conformità vengano risolte (entro 6 mesi, pena la decadenza della domanda), con necessità di verificare la loro chiusura/attuazione e l'efficacia dell'azione correttiva; può rendersi necessaria una valutazione in campo per assicurarsi che le azioni correttive siano state effettivamente attuate e/o l'adozione di un provvedimento. Per Mantenimento e/o Rinnovo, la NC deve essere chiusa entro tempi stabiliti.
- nel caso siano presenti osservazioni, prosecuzione dell'iter a condizione che la ESCo dichiari tempi e modalità per la risoluzione delle osservazioni stesse con misure ritenute idonee da APAVE Certification Italia. La risoluzione verrà verificata in occasione della successiva verifica.
- nel caso si presentino commenti queste dovranno essere prese in carico dalla ESCo; la loro gestione verrà verificata in occasione della successiva visita. Qualora non siano prese in carico, la ESCo ne dovrà giustificare le motivazioni. La mancata presa in carico del commento potrebbe essere notificata come osservazione nella successiva verifica.

Il piano di azioni correttive deve essere approvato dal Responsabile di pratica e/o dal Responsabile del gruppo di Verifica Ispettiva, ovvero le attività di verifica ulteriormente predisposte devono aver dato esito positivo.

In fase di verifica di rinnovo, le azioni relative alla risoluzione di non conformità devono essere pianificate entro la data di scadenza del certificato.

### **14. Decisione per la certificazione**

La ESCo dovrà presentare a APAVE Certification Italia, qualora siano emerse non conformità o osservazioni, un programma di attuazione delle necessarie azioni correttive per soddisfare i requisiti necessari al rilascio della certificazione, al suo mantenimento o rinnovo.

La ESCo dovrà dimostrare che le azioni correttive siano state attuate o che ci sia, per le osservazioni, un impegno preciso e credibile a raggiungere la conformità in un tempo definito.

APAVE Certification Italia potrà procedere ad una ulteriore verifica ispettiva supplementare in caso di presenza di non conformità per valutare le azioni correttive proposte o qualora non vi sia evidenza oggettiva del raggiungimento della piena conformità; l'efficacia delle azioni correttive sarà valutata da APAVE Certification Italia in occasione della verifica ispettiva successiva.

Dopo l'accertamento della chiusura delle azioni correttive relative alle non conformità che condizionano la prosecuzione dell'iter, il Responsabile di pratica istruisce la pratica per il Comitato ristretto.

Il Direttore operativo convoca il Comitato ristretto per la decisione circa il rilascio della certificazione, decisioni che potranno essere prese sia sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni della verifica ispettiva

che sulla base di ogni altra informazione pertinente (per esempio informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di verifica ispettiva da parte del cliente, ecc.).

A seguito della delibera positiva APAVE Certification Italia invia la comunicazione relativa ed il certificato di conformità alla ESCo.

La certificazione è riservata alla ESCo limitatamente al/ai sito/i produttivo/i indicati nel certificato e non è trasferibile.

Le successive verifiche ispettive di sorveglianza hanno cadenza annuale prevista a 12 mesi dalla precedente salvo diverse prescrizioni delle norme di riferimento.

In base all'esito della verifica ispettiva il comitato ristretto può richiedere una verifica ispettiva aggiuntiva, che si aggiunge a quella annuale al fine di verificare con tempestività le criticità rilevate oppure anticipare la verifica successiva di sorveglianza.

In caso di organizzazioni multi sito, la ESCo è tenuta a comunicare a APAVE Certification Italia, in particolare prima di ogni verifica ispettiva l'elenco delle unità operative specificando le attività svolte in esse.

Il rilascio della certificazione impegna la ESCo ad adottare il sistema di gestione in tutte le sue unità operative attinenti alla tipologia di attività per le quali è certificata.

APAVE Certification Italia si riserva il diritto di estendere la verifica ispettiva a tutte o a parte delle unità operative che attuano la tipologia delle attività da certificare.

## **15. Rilascio del certificato**

Il certificato di conformità viene rilasciato, a firma del Direttore Generale, sulla base della decisione del Comitato ristretto. La trasmissione del certificato è subordinata al versamento di tutte le somme fino a quel momento dovute contrattualmente a APAVE Certification Italia.

Il certificato conterrà:

- la norma di certificazione applicabile (UNI CEI 11352:2014);
- lo scopo della certificazione;
- le date (prima emissione, emissione corrente, scadenza)
- la seguente dicitura: *Schema di certificazione elaborato secondo l'art 12 comma 1 del D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102, che si basa sulla circolare 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, il certificato riporterà una descrizione univoca, così formulata: "Erogazione di servizi energetici".

La motivazione della formulazione univoca deriva dalla prescrizione espressa al § 4.2 della Norma 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 § 4.2 della Norma UNI CEI 11352:2014 (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".*

La ESCo viene così iscritta nel registro delle organizzazioni in possesso di certificazione; APAVE Certification Italia trasmette tutte le informazioni relative allo stato della certificazione (certificazione, sospensione, revoca, rinuncia) agli organismi di accreditamento nazionali ed internazionali e a tutti i soggetti che ne facciano richiesta.

La notizia è pubblicata sul proprio sito internet [www.apave-certification.it](http://www.apave-certification.it).

Insieme alla comunicazione di avvenuta certificazione viene inviato il programma triennale di verifica ispettiva che indica il periodo in cui si svolgeranno le successive verifiche di sorveglianza.

## **16. Attività di valutazione in sorveglianza**

Dopo l'emissione del certificato APAVE Certification Italia effettua attività di controllo periodico, detta di sorveglianza che ha lo scopo di verificare il mantenimento della conformità del Sistema di gestione ai requisiti richiesti dalla norma di riferimento.

La data della prima verifica di sorveglianza, successiva alla certificazione iniziale, non può superare i 12 mesi dall'ultimo giorno della verifica di certificazione salvo casi particolari la cui valutazione viene demandata al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità; le successive verifiche di sorveglianza sono effettuate almeno una volta nell'anno solare e con un intervallo non superiore a 12 mesi dalla data della verifica precedente.

Tale controllo periodico avviene in una unica fase tramite verifica ispettiva condotta da APAVE Certification Italia con il metodo del campionamento dei processi sottoposti a verifica e secondo i tempi richiesti dalle norme per l'accreditamento.

La verifica ispettiva di sorveglianza avrà una durata minima di n° 1 giorno/uomo con una maggiorazione in funzione del numero dei contratti a garanzia di risultato EPC, come da Appendice B della Norma UNI CEI 11352:2014 attivi e non EPC, (ad esempio, un semplice contratto di manutenzione caldaia) gestiti presso i clienti dalla ESCo calcolati secondo la seguente tabella.

N° contratti gestiti a garanzia di risultato	N° contratti campionati	Incremento gg/uu per ogni verifica ispettiva
da 1 a 3	1	0
da 4 a 6	2	0
da 7 a 9	3	0,5
da 10 a 16	4	1,0
da 17 a 25	5	1,5
da 26 a 36	6	2,0
da 37 a 49	7	2,5
da 50 a 64	8	3,0
Continua al progressione	Continua al progressione	Continua al progressione

Saranno verificati almeno 2 contratti con sopralluogo presso il cliente in ogni ciclo di certificazione (il primo ciclo inizia con la verifica iniziale di certificazione e termina con la 2a sorveglianza, e i cicli successivi iniziano con il rinnovo triennale e terminano con la 2a sorveglianza di ogni ciclo). Nel corso delle verifiche ispettive saranno verificate 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.

Il cliente dovrà impegnarsi, anche sottoscrivendolo nel contratto, a far effettuare la verifica di sorveglianza anche con accesso in situ al fine di consentire a APAVE Certification Italia il mantenimento del certificato.

Qualora durante le verifiche ispettive di sorveglianza vengano riscontrate non conformità tali da richiedere una ulteriore valutazione in loco del Sistema di gestione, ovvero qualora pervengano a APAVE Certification Italia segnalazioni in merito a non conformità che facciano ragionevolmente dubitare della conformità della ESCo alla norma di riferimento, APAVE Certification Italia avrà la facoltà di richiedere che vengano effettuati uno o più verifiche ispettive straordinarie, per la verifica del mantenimento della conformità inizialmente accertata.

Qualora, a seguito delle non conformità riscontrate, si rendessero necessarie verifiche aggiuntive, i costi relativi saranno a carico della ESCo.

Durante la verifica ispettiva di sorveglianza APAVE Certification Italia porrà particolare attenzione alla verifica della corretta gestione dei reclami da parte della ESCo.

#### **17. Rinnovo della certificazione**

Entro il terzo anno dal rilascio della certificazione, su richiesta di APAVE Certification Italia, la ESCo che intende rinnovare la certificazione dovrà fornire i dati aggiornati (es.: n° di contratti EPC, personale, sedi, ecc.) al fine di consentire la valutazione del nuovo contratto di rinnovo. APAVE Certification Italia esegue una verifica ispettiva di rinnovo della certificazione con le stesse modalità attuate nella fase di certificazione.

Le verifiche ispettive di rinnovo sono effettuate in una unica fase. L'iter di rinnovo verrà terminato entro i 3 mesi dalla scadenza del certificato; il nuovo certificato avrà in ogni caso data di emissione dal giorno successivo alla scadenza del precedente. La prima verifica di sorveglianza dopo il rinnovo verrà svolta entro un anno dalla data di emissione del nuovo certificato.

In caso di esito positivo il certificato così rinnovato sostituirà il precedente, sarà registrato con lo stesso numero e riporterà le nuove date di validità.

La prima verifica di sorveglianza dopo il rinnovo verrà svolta entro un anno dalla data di emissione del nuovo certificato.

#### **18. Estensione e riduzione della certificazione**

La ESCo certificata deve comunicare a APAVE Certification Italia le modifiche sostanziali che intende apportare con riferimento a:

- organizzazione aziendale;
- variazione ragione sociale e/o variazione indirizzo della sede ed eventuali altre unità certificate;
- cambiamenti di proprietà;
- ogni altro cambiamento significativo relativo alle sedi, unità e attività oggetto della certificazione, limitatamente ai punti m), n), o) e p) del § 4.2 della Norma UNI CEI 11352:2014.

La mancata notifica preventiva a APAVE Certification Italia può comportare la sospensione della certificazione.

Le modifiche che APAVE Certification Italia considererà estensioni o riduzioni verranno valutate sulla base della specifica richiesta e potranno essere oggetto di rivalutazione contrattuale.

La ESCo potrà richiedere l'estensione tecnica/geografica presentando a APAVE Certification Italia una richiesta formale in base alla quale verranno apportate eventuali modifiche all'oggetto della certificazione e al certificato.

I necessari accertamenti potranno essere effettuati in occasione di una verifica già pianificata o in sede di specifica verifica di estensione.

Sulla base delle risultanze della verifica ispettiva, la proposta di estensione verrà sottoposta al Comitato Ristretto per approvazione.

La riduzione della certificazione può essere oggetto di specifica richiesta da parte della ESCo oppure accertata dal GVI durante la verifica, anche nel caso in cui l'oggettiva riduzione dipenda da persistenti osservazioni nell'applicazione del sistema ad alcune attività sempre limitatamente ai punti m), n), o) e p) del § 4.2 della Norma UNI CEI 11352:2014. Tali osservazioni non devono essere tali da compromettere il rispetto della norma per le altre attività svolte nella ESCo. Le proposte di riduzione saranno sottoposte al Comitato Ristretto per tutte le delibere del caso.

## **19. Certificazione multi-site**

Di norma la verifica ispettiva iniziale di certificazione e i successivi mantenimenti dovrebbero essere svolti in tutte le sedi della ESCo elencate nel certificato. Tuttavia, quando l'attività di una ESCo richiedente la certificazione viene effettuata in modo simile in sedi diverse e tutte sotto il diretto controllo della sede centrale, APAVE Certification Italia può attivare un appropriato campionamento delle varie sedi sia in fase di certificazione, sia in fase di sorveglianza, sia in fase di rinnovo purché:

- I processi di tutti i siti siano sostanzialmente dello stesso genere e siano svolti con metodi e procedure simili. In presenza di processi differenti in luoghi differenti questi devono essere collegati;
- Il sistema sia gestito e amministrato a livello centrale e sia sottoposto al riesame da parte della direzione centrale.

In particolare almeno le seguenti attività devono essere gestite dalla funzione centrale della ESCo:

- valutazione delle necessità di addestramento;
- controllo della documentazione e delle sue modifiche;
- reclami;
- valutazione dell'efficacia delle azioni correttive;
- variazione dei requisiti di legge richiesti.

Qualora la ESCo rispetti i requisiti precedenti, APAVE Certification Italia verificherà la fattibilità di un campionamento su tutti i siti ed eventualmente valuta se limitare tale campionamento in presenza di:

- requisiti connessi a fattori variabili locali;
- settori o attività che rientrano nello scopo;
- dimensioni dei siti idonei ad una verifica ispettiva multi-sito;
- variazioni nell'attuazione locale del sistema di gestione, come la necessità di ricorrere frequentemente all'utilizzo, nell'ambito del sistema di gestione, di piani aventi per oggetto attività differenti o sistemi contrattuali o normativi differenti;
- utilizzo di siti temporanei (cantieri operativi).

Se i siti in cui si svolgono le attività sottoposte a certificazione non sono tutti pronti contemporaneamente per essere presentati per la certificazione, la ESCo deve comunicare preventivamente a APAVE Certification Italia i siti che essa desidera siano inclusi nella certificazione e quelli che ne devono essere esclusi.

Sulla base delle informazioni fornite dalla ESCo, APAVE Certification Italia stabilirà un piano di campionamento applicabile. L'ampiezza del campione è determinata da APAVE Certification Italia in riferimento alle specifiche prescrizioni internazionali vigenti in materia e sarà definita in sede di proposta contrattuale.

Almeno il 25% dei siti da verificare è scelto casualmente da APAVE Certification Italia, mentre la restante parte viene selezionata in modo da prendere in considerazione il maggior numero di varianti possibili nel corso del periodo di validità della certificazione. La sede centrale è visitata sempre, ad ogni verifica.

- Audit iniziale di certificazione: la dimensione del campione è la radice quadrata delle sedi/siti periferici ( $y = \sqrt{x}$ ), arrotondata all'intero superiore.
- Audit di sorveglianza: la dimensione del campione per ogni sorveglianza annuale è la radice quadrata delle sedi/siti periferici corretta con un coefficiente 0,6 ( $y = 0,6 \sqrt{x}$ ), arrotondata all'intero superiore.
- Audit di Rinnovo della certificazione: la dimensione del campione è la stessa della verifica ispettiva iniziale.

APAVE Certification Italia assoggetta sempre a verifica ispettiva la sede centrale sia in certificazione iniziale, sia annualmente in sorveglianza e sia in rinnovo. APAVE Certification Italia potrà incrementare la misura del campione o la frequenza delle verifiche ispettive se sono presenti particolari circostanze in relazione ai seguenti fattori:

- a) dimensioni dei siti/sedi e numero addetti (  $e > 50$  addetti su un sito);
- b) complessità o livello di rischio delle attività svolte;

c) modifiche nelle modalità di produzione ( es. turni di lavoro);  
d) modifiche nelle attività /processi/prodotti espletate; e) registrazioni di reclami e di altri rilevanti aspetti delle AC ed AP;

f) qualsiasi aspetto in relazione alla multi nazionalità dell'organizzazione:

La scelta dei siti può essere effettuata anche dopo aver ultimato la verifica ispettiva presso la sede centrale.

APAVE Certification Italia rilascia un singolo certificato con il nome e l'indirizzo della sede centrale della ESCo. Su un allegato, o sul certificato stesso, è riportato l'elenco di tutti i siti a cui si riferisce il certificato.

Per eventuali non conformità e/o osservazioni rilevate in un singolo sito durante la verifica ispettiva, la ESCo deve valutare se le stesse sono relative a rilievi imputabili a più siti e se del caso, deve adottare azioni correttive sia presso la sede centrale che presso gli altri siti.

Se sono rilevate non conformità anche su un solo sito, l'iter di certificazione è sospeso all'intera rete di siti elencati, sino a che le non conformità stesse non siano state corrette.

Non è ammissibile che, per aggirare l'ostacolo creato dall'esistenza di una non conformità in un singolo sito, la ESCo escluda dallo scopo tale/i sito/i durante il corso del processo di certificazione.

La ESCo deve tenere informato APAVE Certification Italia sulla chiusura di qualsiasi sito coperto dalla certificazione. Se tali informazioni non verranno comunicate, APAVE Certification Italia potrà valutare se procedere in accordo con quanto previsto dal paragrafo "Sospensione della certificazione"

In una certificazione già esistente possono essere inseriti siti aggiuntivi a seguito di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo o a seguito di verifica ispettiva di estensione.

## **20. Trasferimento di certificazione**

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. La ESCo, previa verifica dello stato di avanzamento della precedente validità della certificazione, dovrà essere sottoposta ad una verifica di sorveglianza o di rinnovo. Il certificato emesso non si considera come un nuovo certificato; in esso rimangono invariate le date di prima emissione e di scadenza.

## **21. Preverifiche**

La ESCo può chiedere a APAVE Certification Italia l'effettuazione di una preverifica presso la propria sede. APAVE Certification Italia raccomanda che la preverifica avvenga quando la ESCo abbia raggiunto un elevato stato di avanzamento di preparazione della documentazione necessaria per la verifica della conformità ai requisiti della Norma UNI CEI 11352:2014 e della circolare ACCREDIA approvata con Decreto Dirigenziale Interministeriale (Ministero dello Sviluppo Economico e Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) del 12 maggio 2015.

I risultati della preverifica sono documentati ma essi non possono essere considerati ai fini della prima verifica di valutazione.

L'incaricato della preverifica redige un rapporto che APAVE Certification Italia provvede a trasmettere ufficialmente alla ESCo con le proprie osservazioni. Queste ultime si baseranno esclusivamente su dati e rilievi effettuati durante la verifica.

## **22. Verifiche supplementari**

Le verifiche supplementari sono previste in caso di modifiche che influenzano significativamente le attività e l'operatività della ESCo (come cambiamento della proprietà, cambiamenti del personale o delle apparecchiature), oppure nel caso in cui l'analisi dei reclami od ogni altra informazione indica che la ESCo non è più conforme ai requisiti di APAVE Certification Italia.

Qualora la ESCo intenda variare la propria struttura in parti importanti ai fini della conformità ai requisiti di certificazione, deve darne preventiva comunicazione a APAVE Certification Italia che può accettare le variazioni ed effettuare verifiche supplementari. Tali verifiche devono essere fatte con tempestività ed il costo è a carico della ESCo.

## **23. Audit senza preavviso**

Possono essere effettuate verifiche ispettive non programmate, con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, quando APAVE Certification Italia lo ritenga opportuno. Ad esempio per indagare su reclami pervenuti o in caso di richiesta da parte degli Enti di vigilanza e controllo.

In questi casi il Gruppo di valutazione non potrà essere ricusato dalla ESCo.

## **24. Reclami provenienti dal mercato**

APAVE Certification Italia accoglie e valuta i reclami relativi alle Organizzazioni cui ha rilasciato un certificato.

Dagli esiti di tale esame può verificarsi la necessità di accertare l'efficacia del sistema di gestione della ESCo oggetto del reclamo, anche prevedendo una verifica supplementare senza preavviso.

In ogni caso APAVE Certification Italia invia alla ESCo la comunicazione e chiede di dare seguito al reclamo stesso,

tenendone informata APAVE Certification Italia.

## **25. Diritti e doveri della ESCo in possesso della certificazione**

La ESCo in possesso della certificazione ha il diritto di:

- 1) dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il logo di certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché rispetti le regole definite al § successivo.
- 2) esprimere un giudizio, positivo o negativo, sul modulo rilevazione soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami. APAVE Certification Italia utilizzerà tali dati per attivare azioni di miglioramento del servizio reso;
- 3) chiedere la sostituzione dei valutatori APAVE Certification Italia qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a APAVE CERTIFICATION ITALIA entro il periodo di tempo stabilito nella comunicazione inviata alla ESCo prima della verifica ispettiva;
- 4) formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva;
- 5) richiedere, per motivi eccezionali (es. per ragioni di sicurezza), che l'accesso alle informazioni relative alla propria certificazione, solitamente pubblicate nell'elenco delle organizzazioni certificate, venga limitato.

La ESCo in possesso della certificazione si impegna a:

- mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme di riferimento.
- accettare a proprie spese le verifiche ispettive che si rendessero necessarie per il mantenimento della certificazione rilasciata da APAVE Certification Italia
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da danneggiare la reputazione di APAVE Certification Italia e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico,
- non fare dichiarazione alcuna, circa la propria certificazione, che possa essere considerata da APAVE Certification Italia ingannevole e non autorizzata.
- consentire l'accesso ai propri locali ai valutatori di APAVE Certification Italia, dell'ente di accreditamento (ACCREDIA) ed assisterli durante la verifica ispettiva; in caso di diniego alla presenza degli ispettori di ACCREDIA la certificazione non potrà essere deliberata o, se già concessa, sarà ritirata.
- attuare le azioni correttive al proprio sistema di gestione in caso di non conformità;
- in caso di certificazione multi sito attuare le azioni correttive a tutti i siti in cui si sono riscontrate le non conformità
- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti e delle azioni correttive e preventive attuate e metterle a disposizione di APAVE Certification Italia in occasione delle verifiche ispettive di sorveglianza;
- in caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione rettificare di conseguenza tutti i documenti previsti.
- Conformarsi nei tempi e nei modi che APAVE Certification Italia le comunicherà a seguito delle modifiche dei requisiti necessari per la certificazione

In caso di presenza di procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso la ESCo si impegna a:

- comunicare tempestivamente a APAVE Certification Italia tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di vigilanza e controllo, nonché eventuali sospensioni o revocche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
- comunicare immediatamente a APAVE Certification Italia eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informata APAVE Certification Italia sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o infortuni gravi o danni ambientali;
- a conoscere ed applicare le disposizioni previste nei regolamenti tecnici Accredia ([www.accredia.it](http://www.accredia.it))
- qualora la certificazione sia stata rilasciata sotto accreditamento.

APAVE Certification Italia potrà eseguire opportune e tempestive verifiche supplementari ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del Sistema di gestione della ESCo.

## **26. Pubblicità e riservatezza**

APAVE CERTIFICATION ITALIA garantisce che tutte le informazioni acquisite durante le attività inerenti la certificazione delle Organizzazioni Clienti, quali: documentazione tecnica e contrattuale, reclami, rilevazioni dell'audit, registrazioni, processi valutati, lettere e comunicazioni, altro, vengono trattate in modo strettamente riservato, come previsto dal Codice etico APAVE CERTIFICATION ITALIA e dalle procedure.

Nei casi riconducibili a disposizioni di legge e/o disposizioni degli organismi di accreditamento che impongano la trasmissione delle informazioni acquisite da APAVE CERTIFICATION ITALIA inerenti i propri Clienti, il Direttore Operativo informa l'organizzazione circa le notizie rese note a terzi mediante Raccomandata A/R.

Copia di tale comunicazione, generalmente emessa entro 3 giorni dalla richiesta dei terzi, viene conservata nel dossier dell'organizzazione presso l'archivio per 10+3 anni.

Per quanto attiene al trattamento dei dati APAVE CERTIFICATION ITALIA, in riferimento a quanto prescritto dal



Regolamento (UE) 679/2016, garantisce il rispetto dei requisiti di riservatezza; inoltre tutto il personale che opera per conto APAVE CERTIFICATION ITALIA, sia interno (personale dipendente) sia esterno si impegna al rispetto del segreto professionale, come previsto dalla sottoscrizione del Codice etico del Gruppo APAVE. Tale impegno è parte integrante del contratto con i propri dipendenti e collaboratori esterni, ed è assunto sia dai componenti del Comitato Rappresentativo delle parti, sia membri del CDA, sia i Soci.

I dati anagrafici, lo scopo e lo stato della certificazione delle ESCo sono pubblicati da APAVE Certification Italia sul proprio sito e aggiornati periodicamente.

I dati anagrafici, lo scopo e lo stato della certificazione delle ESCo sono forniti ad Accredia, Ente Unico di Accreditamento Italiano che li pubblica sul proprio sito, e aggiornati periodicamente. Tali informazioni sono fornite a chiunque ne faccia richiesta con qualunque mezzo.

## **27. Sospensione della certificazione**

APAVE Certification Italia può procedere alla sospensione della certificazione su richiesta motivata della ESCo (per un periodo massimo di 6 mesi) o qualora vengano riscontrate gravi non conformità a carico della ESCo come ad esempio:

- per mancata risoluzione da parte della ESCo delle non conformità e una revoca non è considerata necessaria;
- per semplice richiesta da parte dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA);
- per mancato rispetto da parte della ESCo del Regolamento, o qualora APAVE Certification Italia venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito la concessione della certificazione stessa, per esempio: mancato rispetto dei requisiti cogenti del prodotto/servizio;
- per indisponibilità della ESCo di far svolgere le verifiche ispettive di sorveglianza entro i termini comunicati da APAVE Certification Italia;
- per mancato adeguamento del sistema a nuove disposizioni comunicate da APAVE Certification Italia;
- per persistere della condizione di morosità per oltre 30 giorni dal ricevimento della diffida inviata da APAVE Certification Italia per lettera raccomandata.
- per mancata comunicazione da parte della ESCo di modifiche significative apportate al proprio Sistema o/e alla propria organizzazione
- se sono presenti provvedimenti da parte dell'autorità pubblica che pregiudichino l'attuazione del sistema di gestione
- se la ESCo non informa APAVE Certification Italia della presenza di procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso;
- se sono state evidenziate non conformità gravi, anche in seguito ad eventi estranei alla certificazione; Per uso improprio del Certificato o del marchio,
- per semplice richiesta da parte dell'organismo di Accreditamento (Accredia)
- per provvedimenti dell'autorità pubblica attinenti l'oggetto della certificazione, per provvedimenti dell'autorità giudiziaria.
- per altre inadempienze alle prescrizioni del Regolamento;
- se il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione.
- se la ESCo non informa APAVE Certification Italia sulla chiusura di un qualsiasi sito coperto dalla certificazione.

La sospensione della certificazione è comunicata a mezzo lettera raccomandata A.R. o mezzo PEC. La comunicazione contiene la descrizione delle condizioni alle quali la sospensione può essere annullata.

A seguito della sospensione, la ESCo non deve fare alcun impiego e riferimento della/alla certificazione APAVE Certification Italia, per esempio: eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica, pubblicitaria e di ogni altro tipo i riferimenti alla certificazione.

La sospensione comporta l'apposizione di un apposito avviso nel Registro delle ESCo in possesso di certificazione APAVE Certification Italia.

Nel periodo di sospensione la ESCo non può partecipare a gare d'appalto in cui la certificazione sia condizione contrattuale o di qualifica

Le spese relative alle verifiche aggiuntive conseguenti o scostamenti riscontrati in sede di visite o a conoscenza di APAVE Certification Italia, sono a carico della ESCo certificata.

Qualora la sospensione non possa essere annullata entro i termini stabiliti da APAVE Certification Italia, lo stesso procederà alla revoca della certificazione.

## **28. Revoca della certificazione**

La revoca della certificazione è decisa da APAVE Certification Italia a seguito di:

- Inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni del presente Regolamento;
- Ripetuta inosservanza degli impegni assunti con APAVE Certification Italia per porre rimedio agli scostamenti riscontrati e segnalati;
- Cessazione delle attività per le quali la ESCo aveva ottenuto la certificazione del sistema di gestione;

- Fallimento o liquidazione;
- Mancata disponibilità della ESCo allo svolgimento delle attività di riesame da parte di APAVE Certification Italia.
- Violazione delle leggi o regolamenti cogenti inerenti i prodotti o i processi oggetto di certificazione;
- Recesso o mancato rinnovo del contratto;
- Cambiamento del sistema normativo di riferimento e delle condizioni poste da APAVE Certification Italia, qualora la ESCo non intenda uniformarvisi;
- Provvedimenti dell'autorità pubblica attinenti l'oggetto della certificazione,
- Per semplice richiesta da parte dell'organismo di Accreditamento (Accredia)

- Provvedimento dell'autorità giudiziaria.

- Mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione, allo scadere dei termini stabiliti;

- Gravi non conformità rispetto al documento normativo di riferimento, constatate durante le attività di controllo;

La decisione della revoca della certificazione del sistema di gestione viene comunicata da APAVE Certification Italia mediante lettera raccomandata A.R. o con mezzi equivalenti (es. PEC).

In seguito alla revoca la ESCo deve attuare tutte le azioni previste al paragrafo "Rinuncia alla certificazione". La revoca della certificazione comporta la cancellazione della ESCo dal Registro delle Organizzazioni in possesso di certificazione APAVE Certification Italia. L'eventuale domanda di ripristino della certificazione potrà essere valutata non prima di un anno dalla data della revoca. Inoltre tale domanda sarà accolta soltanto in seguito alla dimostrazione che sono stati presi i provvedimenti che APAVE Certification Italia ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

## **29. Rinuncia alla certificazione**

La ESCo può rinunciare alla certificazione del sistema, recedendo dal contratto mediante formale disdetta da comunicare con un preavviso di 6 (sei) mesi sulla scadenza del contratto triennale per la certificazione. Tale rinuncia diventa effettiva a partire dalla data di comunicazione della rinuncia.

La ESCo può inoltre recedere dal contratto ove ricorrano le seguenti condizioni:

- alla scadenza del triennio dandone formale disdetta con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.
- nel caso in cui non intenda adeguare il proprio sistema a nuove versioni/emissioni delle norme di riferimento; la rinuncia diventa effettiva alla data di comunicazione a APAVE Certification Italia
- nel caso non accetti eventuali revisioni del Regolamento APAVE Certification Italia; (entro un mese dalla data in cui APAVE Certification Italia ha notificato le variazioni);
- nel caso non accetti eventuali variazioni delle tariffe praticate da APAVE Certification Italia (entro un mese dalla data in cui APAVE Certification Italia ha comunicato formalmente le variazioni).

A seguito della rinuncia, APAVE Certification Italia comunicherà alla ESCo i termini entro i quali deve:

- restituire a APAVE Certification Italia l'originale del certificato e non utilizzarne eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica, pubblicitaria e da ogni altro tipo di messaggio, qualsiasi riferimento alla/della certificazione APAVE Certification Italia.

La rinuncia alla certificazione comporta la cancellazione della ESCo dal Registro delle ESCo certificate APAVE Certification Italia. L'eventuale domanda di ripristino della certificazione potrà essere accolta non prima di un anno dalla data della rinuncia, salvo se diversamente deliberato dal Comitato Ristretto.

In caso di rinuncia a seguito della cessione a soggetto diverso, la validità del contratto continua sino al termine del triennio di validità della certificazione, previa verifica da parte di APAVE Certification Italia del mantenimento di tutte le condizioni che hanno portato al rilascio della certificazione.

In caso di rinuncia e conseguente revoca per motivi diversi da quelli precedentemente indicati la ESCo è tenuta al pagamento di una penale pari a 300,00 Euro.

## **30. Conseguenze della rinuncia, mancato rinnovo, sospensione e revoca della certificazione.**

In caso di rinuncia, sospensione o revoca della certificazione, la ESCo si obbliga a:

- cessare immediatamente l'utilizzo dei Certificati di conformità e restituirli immediatamente a APAVE Certification Italia;
- cessare immediatamente l'utilizzo della carta intestata e di tutti i documenti nei quali compaiono i riferimenti alla certificazione;
- cessare immediatamente l'utilizzo del marchio APAVE Certification Italia e dell'organismo di accreditamento (se del caso);
- darne notizia ai committenti in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta certificazione

In caso di mancato rinnovo, la ESCo deve inviare comunicazione della cessazione dell'utilizzo del marchio, del certificato e dei riferimenti alla certificazione da qualunque tipo di documentazione o comunicazione ai terzi.

La ESCo interessata accetta che APAVE Certification Italia si riservi, nei casi sopraccitati, di comunicare la cessazione della certificazione con qualunque mezzo ritenga idoneo, nei limiti della corretta informazione, rinunciando a diritti e azioni al riguardo.

### **31. Condizioni economiche**

Gli importi dovuti dalla ESCo per l'attività di certificazione, sono stabiliti nel Tariffario e comunicati attraverso una offerta economica che deve essere accettata dalla ESCo e che fa parte integrante del contratto di certificazione.

### **32. Validità del contratto**

Il contratto ha validità triennale dalla data di emissione del certificato (ad esempio l'emissione avviene il 14 maggio 2011, la scadenza del contratto è il 13 maggio 2014), salva disdetta che APAVE Certification Italia deve ricevere entro 6 mesi dallo scadere del termine previsto per la prestazione non ancora svolta e prevista dallo Schema di certificazione.

Il contratto deve essere esplicitamente rinnovato, tramite la accettazione di una offerta economica, prima della data di scadenza della certificazione.

Il contratto termina automaticamente, in qualunque momento, in caso di rinuncia della certificazione da parte della ESCo o di revoca da parte di APAVE Certification Italia.

Il contratto decade altresì, automaticamente, in caso di modifica delle norme regolanti lo schema di certificazione di cui all'art. 1. In tal caso verrà rilasciata una nuova certificazione e stipulato un nuovo contratto.

#### **33.1 Condizioni di pagamento**

Le tariffe relative alle prestazioni di APAVE Certification Italia devono essere versate con le modalità stabilite nella offerta economica.

Il mancato pagamento di prestazioni effettuate comporta l'invio da parte di APAVE Certification Italia di una lettera di diffida con l'obbligo ad adempiere entro 30 giorni dal ricevimento pena la revoca della certificazione.

### **33. Responsabilità**

La ESCo si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e di tutte le informazioni messe a disposizione di APAVE Certification Italia e del gruppo di valutazione APAVE Certification Italia. APAVE Certification Italia è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione della ESCo.

La Certificazione da parte di APAVE Certification Italia del Sistema di Gestione non esime la ESCo dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di APAVE Certification Italia.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare a APAVE Certification Italia per difetti di servizi forniti dalla ESCo a terzi, nei casi contemplati dal DPR 24 maggio 1988 n. 224 e Direttiva CEE 85/374, in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, siano essi sistematici od occasionali, della ESCo stessa, non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

APAVE Certification Italia non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività della ESCo o dai suoi servizi.

### **34. Reclami e ricorsi**

Chiunque può inoltrare a APAVE Certification Italia un reclamo relativo a comportamenti non in linea con le norme di riferimento da parte di APAVE Certification Italia o della ESCo certificata da APAVE Certification Italia.

Il reclamo deve essere formalizzato al Direttore Operativo che si impegna a tenere informato il segnalante sull'esito del reclamo.

Eventuali reclami presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

I ricorsi possono essere presentati dalle ESCo in merito alle decisioni di APAVE Certification Italia su:

- rifiuto della domanda di certificazione,
- rifiuto a concedere/modificare la certificazione, sospensione della certificazione,
- revoca della certificazione, esito delle valutazioni.

Le ESCo devono presentare il proprio ricorso inoltrando una richiesta scritta di revisione della decisione in oggetto a APAVE Certification Italia, entro quindici giorni dalla notifica del provvedimento contestato. APAVE Certification Italia provvede a dare riscontro della ricezione del ricorso con una comunicazione scritta inviata alla ESCo.

La presentazione del ricorso, anche se nei termini, non sospende l'esecutività del provvedimento adottato da APAVE Certification Italia.

APAVE Certification Italia sottopone il ricorso alla valutazione del Comitato di Appello, che esprime il proprio parere entro 90 giorni dalla data di ricezione.

APAVE CERTIFICATION ITALIA potrà disporre ulteriori accertamenti qualora lo ritenga opportuno e necessario.

Eventuali ricorsi avversi alle delibere del Comitato Ristretto saranno esaminati dalla Giunta di Appello eventualmente coadiuvato da un gruppo di lavoro formato da esperti tecnici nominati dal Direttore operativo di APAVE Certification Italia che abbiano esperienza nella conduzione di verifiche ispettive e competenze nella norma di riferimento e che non siano stati coinvolti nelle attività oggetto del ricorso.

Il parere espresso da questo gruppo di lavoro sarà portato al Comitato Ristretto che dovrà emettere una nuova

delibera che recepisca tale parere.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso saranno a carico della EScO, qualora dal riesame di tutti gli atti risultasse dimostrata la correttezza della decisione di APAVE Certification Italia.

Qualora il ricorso venga accolto, APAVE CERTIFICATION ITALIA attiverà le opportune azioni correttive e preventive al fine di eliminare la causa che lo ha originato.

Il risultato del ricorso verrà comunque inviato alla EScO a mezzo lettera raccomandata.

### **35. Arbitrato**

I casi di contenzioso derivanti dall'applicazione del Regolamento di APAVE Certification Italia, sono devoluti alla decisione libera e irrituale di un Collegio di tre arbitri, uno dei quali con funzione di Presidente, in conformità al regolamento per Arbitrato della Camera Arbitrale di Brescia, che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente.

### **36. Normativa di riferimento**

Di seguito è riportata la normativa di riferimento per la valutazione e la certificazione delle EScO ed è da ritenersi applicabile nell'ultima edizione valida.

- UNI CEI EN 11352: "Società che forniscono servizi energetici EScO - Requisiti generali e lista di controllo per la verifica dei requisiti"
- UNI CEI EN ISO 50001: "Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso"
- UNI EN ISO 19011: "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione"
- UNI CEI EN 15900: "Servizi di efficienza energetica - Definizioni e requisiti"
- UNI CEI EN 45020: "Normazione ed attività connesse – vocabolario generale"
- UNI CEI EN ISO IEC 17065: "Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi, servizi"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000: "Valutazione della conformità – vocabolario e principi generali"
- IAF MD1: "Certification of Multi Site Based on Sampling"
- IAF MD2: "Transfer of Accredited Certification of Management Systems"
- IAF MD11: "(Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems)"
- IAF MD5: "Duration of QMS and EMS Audits"
- ACCREDIA RG 01: "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione e ispezione – Parte Generale"
- ACCREDIA RG-01-03: "Regolamento per la certificazione degli Organismi di Certificazione del prodotto"
- ACCREDIA RG-09: "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA"