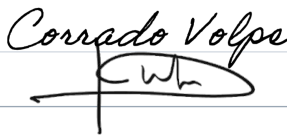




GCERTI ITALY Assessment & Certification S.r.l. S.B.
R-SP - REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE PER SERVIZI E PRODOTTI
rif. norme UNI CEI EN ISO/IEC 17065 · 17067

Codice documento	R-SP		
Revisione	11		
Data	28 agosto 2026		
Natura	Regolamento di certificazione — servizi e prodotti, schema ISO/IEC 17065		
Sostituisce	la Rv. 10 del 24/08/2026		
Redazione	C. Volpe	Firma	
Approvazione	M. Gallo	Firma	

Storico delle revisioni

Rv.	Data	Descrizione della modifica	Capitoli	Approv.	Redaz.
0	02/12/2024	Prima emissione — regolamento per le certificazioni dei centri di contatto	—	M. Gallo	C. Volpe
1	05/02/2025	Modifiche ai paragrafi; numerate le pagine	4.4 · 4.5 · 4.8 · 6 · 6.3.2	M. Gallo	C. Volpe
2	21/03/2025	Inserimento dell'obbligo di iscrizione al ROC	—	M. Gallo	A. Madeo
3	01/08/2025	Assorbimento del regolamento ESCo	—	M. Gallo	C. Volpe
4	05/09/2025	Integrazione dei regolamenti prodotti e servizi, centri di contatto ed ESCo; rilievi	10.1	M. Gallo	C. Volpe
5	20/04/2026	Riesame della domanda di certificazione; rilievi	6 · 10.1 · 13.1	M. Gallo	C. Volpe
6	15/05/2026	Rilievi	13.1	M. Gallo	C. Volpe
7	21/05/2026	Riferimenti; riesame della domanda; rilievi; valutazione documentale; valutazione in campo; mantenimento e rinnovo	6 · 9 · 10 · 10.1 · 13.1	M. Gallo	C. Volpe
8	13/07/2026	Terminologia corretta, fra cui i riferimenti a Fase 1 e Fase 2 di verifica e la terminologia propria della qualità	4.1 · 16	M. Gallo	C. Volpe
9	27/07/2026	Definizioni	3	M. Gallo	C. Volpe
10	28/08/2026	Recepiti i regolamenti dell'ente, che nessuna revisione precedente citava. Assorbiti RG-CCC e RG-ESCO, dismessi, con il recupero delle dieci materie non riportate. Uniformata la meccanica di trattamento dei rilievi sui termini del capitolo 9.8 della PRO-20, con l'opportunità per il miglioramento e la correzione della tavola dei tempi. Uniformati gli elementi contrattuali comuni: foro competente, legge applicabile, forza maggiore, clausola di transizione. Il numero passa da 10 a 11: il 10 era già stato usato.	tutti	M. Gallo	C. Volpe

Indice

1 - Scopo e campo di applicazione.....	5
2 - Riferimenti.....	5
2.1 - Regolamenti dell'ente di accreditamento.....	5
2.2 - Norme, circolari e disposizioni di schema.....	5
2.3 - Documenti interni correlati.....	7
3 - Definizioni.....	7
4 - Condizioni generali.....	7
4.1 - Parti interessate.....	8
4.2 - Separazione fra certificazione e consulenza.....	8
4.3 - Copertura dei rischi professionali.....	9
4.5 - Riservatezza.....	9
4.6 - Impegni di GCERTI ITALY.....	9
4.4 - Validità dei certificati in caso di perdita dell'accREDITAMENTO.....	9
5 - Domanda di certificazione.....	9
5.1 - Disponibilità del regolamento.....	9
5.2 - Informazioni sulle tariffe.....	9
5.3 - Contenuto della domanda.....	10
6 - Riesame della domanda di certificazione.....	10
6.1 - Valutazione degli addetti equivalenti.....	11
6.2 - Indipendenza di chi riesamina.....	11
7 - Definizione dei giorni uomo e livelli di rischio.....	11
8 - Offerta.....	12
8.1 - Comunicazione delle verifiche.....	13
9 - Valutazione documentale.....	13
10 - Valutazione in campo.....	13
10.1 - Rilievi.....	14
10.2 - Audit in incognito.....	15
10.3 - Verifiche con breve preavviso o senza preavviso.....	16
10.4 - Verifiche supplementari e audit speciali.....	16
10.5 - Verifiche in modalità da remoto.....	16
11 - Comitato Tecnico di Delibera.....	16
12 - Rilascio della certificazione.....	16
12.1 - Iscrizione nei registri e nelle banche dati.....	17
13 - Attività affidate all'esterno e laboratori.....	17
13.1 - Registrazioni delle attività affidate all'esterno.....	17
13.2 - Laboratori non accreditati.....	17
14 - Competenze del personale di certificazione.....	17
15 - Mantenimento della certificazione.....	18
15.1 - Rilievi.....	19
15.2 - Verifica di estensione della certificazione.....	19
15.3 - Annullamento o posticipo della verifica.....	19
16 - Rinnovo della certificazione.....	19
16.1 - Rilievi.....	20
17 - Modifiche e trasformazioni dell'Organizzazione.....	20
17.1 - Sospensione cautelativa.....	21
18 - Riduzione dello scopo della certificazione.....	21
19 - Diritti e doveri delle Organizzazioni certificate.....	22
19.1 - Accesso dell'ente agli organi decisionali.....	23
19.2 - Sicurezza sul lavoro e obbligo di informativa.....	23
20 - Trasferimento di certificati accreditati.....	23
20.1 - Riesame prima del trasferimento.....	23



20.2 - Rilascio della certificazione trasferita.....	23
20.3 - Conversione o subentro della certificazione.....	24
21 - Sospensione.....	24
22 - Rinuncia.....	25
23 - Revoca.....	25
23.1 - Azioni successive alla revoca.....	25
24 - Ripristino di una certificazione.....	25
25 - Uso del marchio.....	26
25.1 - Marchio concesso in licenza.....	26
25.2 - Marchio dell'ente di accreditamento.....	26
26 - Variazioni legislative, normative e regolamentari.....	26
26.1 - Modifiche alle norme di riferimento per la certificazione.....	26
26.2 - Modifiche al presente regolamento e alle prescrizioni applicabili.....	26
27 - Limiti della certificazione e responsabilità.....	26
27.1 - Requisiti cogenti collegati alla certificazione e limiti dei relativi controlli.....	26
27.2 - Limiti alla responsabilità di GCERTI ITALY.....	27
27.3 - Clausola di decadenza.....	27
28 - Durata del contratto e facoltà di recesso.....	27
28.1 - Entrata in vigore.....	27
28.2 - Durata.....	27
28.3 - Facoltà di recesso.....	27
28.4 - Rinnovo del rapporto contrattuale.....	27
29 - Reclami e ricorsi.....	28
30 - Condizioni contrattuali comuni.....	28
30.1 - Foro competente e legge applicabile.....	28
30.2 - Forza maggiore.....	28

1 - Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento descrive le regole che disciplinano il rapporto fra l'Organizzazione e GCERTI ITALY per l'attività finalizzata al rilascio della certificazione di prodotti e servizi. L'attività è svolta in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

I servizi di GCERTI ITALY non comprendono l'esecuzione di audit interni per le organizzazioni certificate né la certificazione di altri organismi di certificazione per servizi o prodotti.

Sull'applicazione del presente regolamento sorveglia il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla certificazione, secondo R-CI.

GCERTI ITALY, al fine di garantire la propria imparzialità, coordina ed esegue le attività di certificazione con personale adeguatamente qualificato e indipendente.

Il presente regolamento è reso disponibile a qualsiasi parte interessata sul sito internet di GCERTI ITALY. Come ogni documento del sistema di gestione è soggetto a revisione: GCERTI ITALY si impegna a mantenerlo aggiornato a ogni mutamento organizzativo o normativo e a rendere sempre disponibile l'ultima edizione emessa.

2 - Riferimenti

2.1 - Regolamenti dell'ente di accreditamento

Il RG-01-03 §0.1 dispone che l'uso del regolamento di accreditamento per la certificazione di prodotto, servizio e processo non può essere disgiunto dall'uso del Regolamento Generale RG-01.

Sigla	Titolo	Edizione
RG-01	Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Validazione e Verifica — Parte Generale	rev. 06 del 05/06/2025
RG-01-03	Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto, Servizio e Processo	rev. 03 del 05/06/2025, in vigore dal 16/06/2025
RG-09	Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA	rev. 13 del 03/12/2025, in vigore dal 01/01/2026
LS-02	Norme e documenti di riferimento per l'accREDITamento degli Organismi di certificazione	revisione vigente

Il RG-01-03 è integrato da specifici regolamenti e documenti tecnici e da circolari tecniche per ciascuno schema. Per gli schemi in cui l'ente stabilisce le regole con circolare, le circolari sono parte integrante degli obblighi contrattuali fra l'organismo e l'ente.

2.2 - Norme, circolari e disposizioni di schema

Sono da considerare sempre applicabili le norme, le circolari e i regolamenti relativi agli schemi indicati, nella loro ultima revisione:

Codice	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità — Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
UNI CEI EN ISO/IEC 17067	Valutazione della conformità — Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi
UNI CEI EN ISO/IEC 17000	Valutazione della conformità — Vocabolario e principi generali
UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità — Fondamenti e vocabolario

Codice	Descrizione
ISO 19011	Linee guida per audit di sistemi di gestione
IAF MD 5	Determinazione della durata degli audit
UNI CEI 11352	Società che forniscono servizi energetici (ESCo) — Requisiti generali e liste di controllo
UNI CEI EN 15900	Servizi di efficienza energetica — Definizioni e requisiti
UNI CEI EN 16247-1	Diagnosi energetiche — Requisiti generali
UNI CEI EN 16247-2	Diagnosi energetiche — Edifici
UNI CEI EN 16247-3	Diagnosi energetiche — Processi
UNI CEI EN 16247-4	Diagnosi energetiche — Trasporto
UNI CEI EN 16247-5	Diagnosi energetiche — Competenze dell'auditor energetico
Direttiva 2012/27/UE	Efficienza energetica
D.Lgs. 102/2014	Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica
Decreto 12 maggio 2015	Approvazione degli schemi di certificazione e accreditamento ai sensi dell'art. 12, comma 1 del D.Lgs. 102/2014
Circolare ACCREDIA	Schema di accreditamento e certificazione in conformità alla UNI CEI 11352
ISO 18295-1	Centri di contatto — Requisiti per i centri di contatto
ISO 18295-2	Centri di contatto clienti — Requisiti per i clienti che utilizzano i servizi dei centri di contatto
Delibera AGCOM n. 666/08/CONS	Regolamento per la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione
Circolare ACCREDIA n. 19/2017	Prescrizioni per l'accreditamento di organismi operanti le certificazioni dei centri di contatto secondo ISO 18295-1 e 18295-2
UNI PdR 131	Accessibilità dei servizi offerti da strutture ricettive, stabilimenti termali e balneari e impianti sportivi
UNI ISO 21902	Turismo accessibile per tutti — Requisiti e raccomandazioni
UNI CEI EN 17210	Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito
UNI PdR 92	Stabilimenti balneari — Requisiti di servizio
Circolare ACCREDIA n. 45/2023	Prescrizioni per l'accreditamento UNI PdR 131
UNI ISO 13009	Turismo e servizi correlati — Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia
UNI 11911	Stabilimenti balneari — Requisiti e raccomandazioni per l'esercizio dell'attività
Circolare ACCREDIA n. 15/2026	Aggiornamento delle disposizioni per l'accreditamento, ambito 17065, per la certificazione di servizio secondo UNI ISO 13009 e UNI 11911

Codice	Descrizione
Allegato 1 alla Circolare n. 15/2026	Requisiti ed evidenze minime per la certificazione UNI ISO 13009 e UNI 11911

2.3 - Documenti interni correlati

Codice	Descrizione
M-SG	Manuale del Sistema di Gestione
R-CI	Regolamento del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
R-UM	Regolamento di Utilizzo del Marchio
PRO-07	Competenza e qualifica del personale
PRO-13	Approvvigionamenti e risorse esterne
PRO-15	Analisi delle minacce all'imparzialità
PRO-19	Gestione dei reclami, dei ricorsi e dei contenziosi
IO-01	Assegnazione delle competenze per sistemi di gestione

3 - Definizioni

Ai fini del presente regolamento valgono le definizioni della UNI CEI EN ISO/IEC 17000, della UNI EN ISO 9000 e delle norme di certificazione applicabili.

Sigla	Funzione	Sigla	Funzione
DG	Direzione Generale	DT	Direzione Tecnica
UTE	Ufficio Tecnico	SEG	Segreteria
CI	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità	CT	Comitato Tecnico di Delibera
RDO	Funzione di Riesame della Domanda	RS / RP	Responsabile Servizi o Prodotti
GVI	Gruppo di Verifica Ispettiva	RGV	Responsabile del Gruppo di Verifica
AVI	Auditor	ET	Esperto Tecnico
COM	Commerciale	SG	Sistema di Gestione

4 - Condizioni generali

GCERTI ITALY intende mantenere l'accreditamento quale organismo di certificazione di servizi e prodotti soddisfacendo i requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17065. Le condizioni generali valide per le certificazioni sono integrate da regolamenti tecnici specifici che, pur essendo indirizzati agli organismi, comportano indirettamente obblighi anche per le organizzazioni che richiedono la certificazione.

L'Organizzazione deve conoscere tali regolamenti tecnici ed essere consapevole che il mancato rispetto dei requisiti in essi contenuti comporta la possibile non certificazione del servizio o del prodotto, la sospensione della certificazione o, in taluni casi, la revoca.

Perché l'iter certificativo sia attivato, l'Organizzazione richiedente deve:

- disporre di sistemi di controllo o gestione che rispondano alle esigenze dello schema scelto e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologia di processo, prodotto o servizio;

- accettare le condizioni fissate dal presente regolamento e le condizioni contrattuali per la certificazione.

Le condizioni contrattuali per la certificazione:

- identificano lo schema di riferimento per cui la certificazione è richiesta;
- identificano l'Organizzazione e i siti o le sedi in cui si svolgono le attività interessate;
- definiscono i processi, i prodotti o i servizi interessati;
- definiscono le fasi del processo certificativo.

Per ottenere la certificazione l'Organizzazione deve aver predisposto e mantenuto attivo e completamente operativo il proprio processo di erogazione del servizio o di realizzazione del prodotto, in conformità agli standard richiesti e a ogni altro riferimento normativo contrattualmente applicabile.

Il processo si intende completamente operativo quando:

- sono presenti modelli di controllo per dimostrarne l'efficacia;
- sono stati definiti, controllati e monitorati i processi necessari ad assicurare gli obiettivi dell'Organizzazione nel rispetto dei requisiti e delle prescrizioni legali applicabili;
- sono state messe in atto azioni per il miglioramento continuo dei processi, dei prodotti o dei servizi forniti.

L'elenco non è esaustivo rispetto alle possibili variazioni dei singoli standard: è cura dell'Organizzazione valutare, in base ai requisiti applicabili e alle circolari dell'ente, quali siano le condizioni per l'inizio del processo di certificazione. Il processo di valutazione ai fini della certificazione iniziale è strutturato in una singola attività.

Durante la certificazione iniziale, di sorveglianza o di rinnovo, l'Organizzazione deve garantire agli auditor il libero accesso alle aree operative, alle informazioni e alla documentazione necessarie a svolgere il piano di audit. Il diritto di accesso è esteso, quando richiesto, agli auditor in accompagnamento dell'ente di accreditamento ai fini dell'accREDITamento e degli accordi di mutuo riconoscimento, pena la mancata concessione o la sospensione della certificazione.

Quando durante l'audit emerga la necessità di verifiche sui processi affidati all'esterno presso i fornitori, l'Organizzazione deve assicurare agli auditor, e quando richiesto agli auditor in accompagnamento, il libero accesso alle aree operative dei propri fornitori.

La concessione del certificato e il mantenimento della certificazione sono subordinati al pagamento degli importi tariffari.

4.1 - Parti interessate

Le parti interessate del presente regolamento sono:

- le Organizzazioni che usufruiscono del servizio di certificazione;
- le autorità e gli organismi di controllo dell'ambiente e del territorio;
- gli organismi di accREDITamento;
- gli auditor;
- le associazioni per la tutela e i diritti delle persone con disabilità e gli enti del terzo settore;
- i fruitori delle spiagge, le associazioni di categoria degli operatori balneari e gli enti locali concedenti.

Tali parti interessate sono tutelate dal CI, cui compete vigilare sull'iter di rilascio delle certificazioni garantendone un giudizio esente da vizio di parzialità o conflitto di interesse.

4.2 - Separazione fra certificazione e consulenza

GCERTI ITALY mantiene l'assoluta separazione fra le attività di certificazione e ogni attività di consulenza svolta da soggetti — persone fisiche o giuridiche — comunque ad essa collegati.

La separazione è garantita in ogni aspetto e momento: dalla definizione delle politiche e degli indirizzi, attraverso l'intero processo certificativo, fino al rilascio, al mantenimento e al rinnovo delle certificazioni.

Analisi dei rischi. GCERTI ITALY conduce un'analisi dei rischi associati, documentandone gli esiti e motivando le conclusioni tratte e le soluzioni adottate, con particolare riguardo alle problematiche correlate all'utilizzo di auditor operanti anche in veste di consulenti.

Sono definiti indicatori di rischio, monitorati e verificati periodicamente, per accertare che il livello di rischio sia annullato o minimizzato. Le Raccomandazioni del Comitato di Indirizzo e Garanzia dell'ente sulla 17065 sono utilizzate come base per l'analisi dei rischi e come lista di riscontro nelle verifiche interne.

L'analisi segue PRO-15 ed è sottoposta al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

4.3 - Copertura dei rischi professionali

Per tutte le aree geografiche in cui opera, GCERTI ITALY dimostra di:

- aver valutato i rischi derivanti dalle proprie attività;
- aver adottato misure adeguate — assicurazione o fondi rischi iscritti a bilancio — per coprire i rischi professionali del personale interno e dei collaboratori, compresi auditor e componenti dei comitati di delibera, anche in relazione alle attività dei propri clienti.

Per gli ambiti cogenti in cui la stipula della polizza è prevista da normativa, si applicano i requisiti da questa definiti.

4.5 - Riservatezza

Tutti gli atti relativi alla domanda di certificazione e alla valutazione — documentazione, registrazioni, comunicazioni, rapporti di verifica — sono riservati, salvo quanto previsto dagli accordi di mutuo riconoscimento cui GCERTI ITALY aderisce e, in generale, da disposizioni legislative, dalle disposizioni degli enti di accreditamento e dalle autorità competenti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati al personale di GCERTI ITALY coinvolto nell'iter. Qualora informazioni relative all'Organizzazione debbano essere comunicate o divulgate in virtù di disposizioni legislative o di accreditamento, GCERTI ITALY ne dà preventivo avviso all'Organizzazione stessa.

L'obbligo vincola il personale interno ed esterno e chiunque operi per conto dell'organismo, e permane dopo la cessazione del rapporto. Il trattamento delle informazioni segue il capitolo 7 di PRO-04.

4.6 - Impegni di GCERTI ITALY

GCERTI ITALY si impegna a condurre le attività di valutazione con personale qualificato e indipendente, nei tempi concordati; a comunicare all'ente di accreditamento lo stato di validità dei certificati emessi; a mantenere la riservatezza secondo il capitolo 4.5; e a rendere pubblicamente accessibili le informazioni dovute secondo il capitolo 12.1.

4.4 - Validità dei certificati in caso di perdita dell'accreditamento

Qualora GCERTI ITALY perdesse l'accreditamento, per rinuncia o per provvedimento sanzionatorio:

- i certificati già emessi rimangono validi fino alla loro naturale scadenza, se con validità annuale, o fino alla prima sorveglianza successiva, salvo diverse indicazioni delle autorità competenti per il settore;
- un diverso organismo accreditato per lo stesso schema può svolgere il rinnovo o la sorveglianza trasferendo il certificato, seguendo le regole dello schema, anche in assenza della documentazione pregressa in possesso di GCERTI ITALY.

5 - Domanda di certificazione

5.1 - Disponibilità del regolamento

I documenti che specificano i diritti e i doveri dell'Organizzazione e quelli di GCERTI ITALY — il presente regolamento e i suoi allegati — sono resi disponibili all'Organizzazione prima, o contestualmente, alla firma della domanda formale di certificazione.

5.2 - Informazioni sulle tariffe

GCERTI ITALY rende disponibili informazioni generali sulle tariffe applicate ai richiedenti e ai clienti. Il tariffario in vigore è pubblicato sul sito dell'organismo; gli importi della singola commessa sono nell'offerta secondo il capitolo 8.

5.3 - Contenuto della domanda

L'Organizzazione che intende attivare il processo di certificazione presenta la domanda utilizzando l'apposita procedura disponibile sul sito web di GCERTI ITALY. La domanda si ritiene accettata se compilata in ogni sua parte applicabile e accompagnata da:

- la normativa di riferimento applicabile;
- i dati essenziali dell'Organizzazione e le relative attività;
- il campo di applicazione richiesto per la certificazione;
- le eventuali esclusioni di elementi della norma e la loro motivazione;
- l'identificazione dei processi dell'Organizzazione, interni e affidati all'esterno, che influiscono sulla conformità ai requisiti applicabili;
- il numero dei siti permanenti e temporanei interessati e le attività svolte;
- il numero degli addetti, con la distinzione fra tempo pieno e tempo parziale;
- i turni di lavoro;
- il nominativo dell'eventuale consulente incaricato, se applicabile.

Sono richieste inoltre informazioni specifiche secondo lo schema di certificazione:

Schema	Informazioni richieste
ISO 18295-1 e 18295-2	Numero e descrizione dei servizi svolti e numero di postazioni attive nei centri di contatto, per i servizi oggetto di certificazione
UNI CEI 11352	Numero dei contratti attivi gestiti presso i committenti dalla ESCo, sia del tipo a garanzia di risultato (EPC), come da Appendice B della norma, sia del tipo non a garanzia del risultato, con la descrizione delle attività e dei servizi realizzati
UNI PdR 131	Tipologia della struttura o del servizio oggetto di certificazione; elenco delle sedi e dei servizi inclusi nello scopo; eventuali esclusioni motivate; planimetrie e layout; elenco dei servizi accessibili; eventuali reclami relativi all'accessibilità; evidenze della gestione dell'accessibilità; eventuali servizi affidati all'esterno che impattano sull'accessibilità; documentazione della formazione del personale; evidenze della conformità ai requisiti applicabili
UNI ISO 13009	Numero di siti o spiagge oggetto di certificazione; estremi della concessione o subconcessione; elenco dei servizi principali e accessori operativi e verificabili; indicazione dei servizi erogati direttamente e di quelli erogati da terzi; evidenza del controllo esercitato sui servizi affidati a terzi; eventuali esclusioni; eventuale certificazione UNI 11911 già posseduta

6 - Riesame della domanda di certificazione

Al ricevimento della domanda e dei relativi allegati, GCERTI ITALY li riesamina per verificarne la completezza, con particolare riferimento:

- alla definizione del campo di applicazione della certificazione;
- alla verifica della competenza e della capacità di eseguire le specifiche attività di certificazione;
- alla valutazione dei tempi richiesti per la certificazione del servizio o del prodotto.

Per le certificazioni di prodotto l'accettabilità di eventuali rapporti di prova presenti nella documentazione è valutata secondo i criteri seguenti:

- rapporti di prova rilasciati da laboratori accreditati secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025: accettati secondo i requisiti della norma;
- rapporti di prova rilasciati da laboratori non accreditati o non qualificati da GCERTI ITALY: in funzione della criticità della prova e della completezza del rapporto — espressione dei risultati, riferimento agli strumenti di misura e alla relativa taratura, indicazione dei riferimenti normativi applicabili — i rapporti possono essere

accettati o respinti; in quest'ultimo caso GCERTI ITALY può chiedere la ripetizione delle prove presso un laboratorio accreditato.

Sono elementi obbligatori per gli schemi di certificazione:

Schema	Elementi obbligatori
ISO 18295-1 e 18295-2	L'Organizzazione deve essere iscritta al ROC
UNI CEI 11352	L'Organizzazione deve dimostrare, nei contratti con i propri clienti, di aver svolto un primo ciclo di attività come riportato alla norma, indipendentemente dalle forme contrattuali, e ove richiesto una o più attività facoltative; e il miglioramento dell'efficienza energetica attraverso il completamento di un ciclo di miglioramento ai sensi dell'Appendice A, con uno o più contratti EPC. Deve dimostrare di coprire tutte le capacità previste dalla norma, anche mediante l'insieme dei contratti EPC e non EPC, con evidenze oggettive documentate, tracciabili e verificabili che consentano di ricondurre ciascuna capacità ai contratti attivi, alle attività svolte e ai risultati conseguiti, identificando: la capacità oggetto di valutazione; il contratto o altra evidenza a supporto; l'attività effettivamente svolta; gli elementi oggettivi esaminabili in audit
UNI PdR 131	L'Organizzazione deve dimostrare l'erogazione reale dei servizi oggetto della certificazione; la disponibilità delle strutture e delle aree da verificare; l'applicabilità dei requisiti; l'identificazione delle eventuali esclusioni; la disponibilità delle evidenze oggettive relative all'accessibilità; le eventuali limitazioni alla fruibilità. La certificazione può essere richiesta da organizzazioni con classificazione ATECO fra esercizi alberghieri, esercizi extra-alberghieri, stabilimenti termali e stabilimenti balneari, nonché dalle strutture per attività sportive di interesse turistico, pubbliche o private, aperte al pubblico giornaliero
UNI ISO 13009	La certificazione può essere richiesta dagli operatori balneari titolari di una o più concessioni per stabilimenti balneari, anche organizzati in gruppi, purché ciascun operatore possieda la propria concessione, e dai soggetti individuati dall'art. 45-bis del Codice della Navigazione che gestiscono stabilimenti in qualità di subconcessionari. GCERTI ITALY verifica che siano effettivamente operativi e verificabili almeno i servizi principali previsti dallo schema: la certificazione è rilasciata esclusivamente per i servizi realmente verificati. Non è consentito il campionamento multi-sito: ogni spiaggia o stabilimento è sottoposto a verifica completa

6.1 - Valutazione degli addetti equivalenti

La determinazione del numero di addetti equivalenti considera la totalità degli addetti coinvolti in ogni attività o processo, in modo da valutare, in funzione dei fattori previsti dallo IAF MD 5, eventuali riduzioni o incrementi dei tempi di verifica.

6.2 - Indipendenza di chi riesamina

Il riesame è svolto da personale competente per lo schema di certificazione. Il personale che esegue il riesame della domanda non può essere impiegato nell'attività di verifica della stessa istruttoria né nella delibera, salvo casi di forza maggiore autorizzati e giustificati dal responsabile di schema; deve però vistare il riesame, per essere al corrente dei fattori di riduzione e maggiorazione applicati.

7 - Definizione dei giorni uomo e livelli di rischio

Il livello di rischio delle organizzazioni è valutato come riportato nella tabella seguente.

Schema	Criterio
ISO 18295-1 e 18295-2	Si applica la Circolare ACCREDIA n. 19/2017
UNI CEI 11352	Si applicano le disposizioni della specifica circolare ACCREDIA in vigore relativa allo schema, determinando l'impegno di audit in funzione della complessità e del numero di contratti EPC e non EPC gestiti dalla ESCo, considerando il personale coinvolto nei servizi di efficienza energetica
UNI PdR 131	I tempi di audit sono determinati da GCERTI ITALY considerando: complessità della struttura; numero delle sedi; numerosità dei servizi accessibili; estensione delle aree oggetto di verifica; presenza di servizi esterni; eventuali verifiche in campo; numero di auditor ed esperti tecnici necessari. I tempi possono essere incrementati in presenza di multi-sito, attività stagionali, elevata complessità, necessità di verifiche supplementari, presenza di strutture sportive, termali o balneari. Le verifiche comprendono attività documentali e verifiche in campo
UNI ISO 13009	Si applica la Circolare ACCREDIA n. 15/2026, considerando il numero di servizi principali e accessori, i requisiti di governance e trasversali, il numero di siti e l'eventuale certificazione UNI 11911 già conseguita e in corso di validità

8 - Offerta

Gli importi relativi alle attività di certificazione iniziale, sorveglianza e rinnovo, e le relative condizioni di pagamento, sono indicati nell'offerta accettata dall'Organizzazione. L'offerta è redatta secondo le tariffe del tariffario in vigore e sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, quali il numero di addetti, il numero di sedi e gli altri fattori significativi.

I prezzi specificati nell'offerta si riferiscono all'attività di certificazione e ai diritti di mantenimento triennali, comprensivi delle visite di sorveglianza e di una visita di rinnovo. Per quanto non espressamente previsto, e nei casi in cui l'offerta non sia necessaria, si applicano gli importi del tariffario in vigore.

Nell'offerta è indicato il numero di giorni uomo impiegati per le verifiche, per ciascuna fase:

- valutazione in campo;
- prima sorveglianza;
- seconda sorveglianza;
- rinnovo.

Le eventuali variazioni del tariffario sono comunicate, anche per posta elettronica, a tutte le Organizzazioni certificate e a coloro che hanno in corso l'iter. L'Organizzazione certificata ha diritto di rinunciare alla certificazione entro un mese dalla ricezione della comunicazione; in mancanza di rinuncia le variazioni si intendono accettate. A chi si avvale della facoltà di rinuncia sono praticate le tariffe anteriori alle variazioni fino alla data di risoluzione del rapporto, e l'Organizzazione è contattata entro sei mesi dalla risoluzione con un nuovo contratto alle condizioni variate.

L'Organizzazione è tenuta a informare tempestivamente GCERTI ITALY di eventuali variazioni del numero di addetti, per consentire un'eventuale revisione dell'offerta.

A seguito dell'esito positivo del riesame della domanda, GCERTI ITALY formalizza l'offerta economica che, se sottoscritta, diventa contratto per la certificazione. Se il riesame ha esito negativo per carenza delle informazioni pervenute, GCERTI ITALY comunica all'Organizzazione i contenuti necessari chiedendo l'invio di ulteriore documentazione.

Le modalità di svolgimento possono prevedere attività in campo, da remoto o miste. L'utilizzo di modalità diverse da quella in campo è subordinato alla ricezione di formale richiesta dell'Organizzazione, con la motivazione; il RGV incaricato effettua un'analisi dei rischi e delle opportunità che sottopone alla pianificazione e alla direzione per l'approvazione. L'Organizzazione è informata per iscritto dell'esito.

Schema	Durata di mantenimenti e rinnovo
ISO 18295-1 e 18295-2	La durata dei mantenimenti è uguale alla durata della verifica di rinnovo
UNI ISO 13009	La durata dei mantenimenti e del rinnovo è uguale alla durata della verifica iniziale

8.1 - Comunicazione delle verifiche

GCERTI ITALY comunica per posta elettronica all'Organizzazione le informazioni relative al GVI e i relativi piani. Durante le verifiche può essere presente personale dell'ente di accreditamento: il rifiuto da parte dell'Organizzazione comporta la sospensione secondo il capitolo 21.

L'Organizzazione ha diritto di chiedere la sostituzione o la ricusazione del personale incaricato qualora vi siano motivati conflitti di interesse, entro tre giorni lavorativi dalla notifica. La stessa modalità si applica a tutte le fasi del ciclo di certificazione.

9 - Valutazione documentale

La valutazione documentale è finalizzata a valutare l'adeguatezza dei servizi o dei prodotti in relazione allo schema di certificazione. In particolare è eseguita per:

- sottoporre a verifica la documentazione del processo di erogazione del servizio o di realizzazione del prodotto;
- valutare le condizioni specifiche del sito e scambiare informazioni con il personale dell'Organizzazione, per stabilire il grado di preparazione alla valutazione in campo;
- completare l'identificazione dell'Organizzazione, del contesto in cui opera, degli aspetti e dei rischi legati alle sue attività, e determinare quelli significativi;
- riesaminare lo stato e la comprensione dei requisiti della norma, con particolare riferimento alle prestazioni chiave e agli aspetti, processi e obiettivi significativi;
- raccogliere le informazioni riguardanti il servizio o il prodotto, i processi e la localizzazione, compresi gli aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;
- confermare e riesaminare i dati e le risorse necessari alla pianificazione e alla conduzione della valutazione in campo;
- strutturare la pianificazione della valutazione in campo;
- valutare se le misure di controllo e monitoraggio siano state pianificate ed eseguite.

Schema	Contenuto specifico
UNI PdR 131	La durata dell'audit comprende la verifica documentale, le attività in campo relative alla fruibilità dei servizi e la valutazione dell'accessibilità reale delle strutture e dei servizi oggetto di certificazione. Sono valutate le modalità con cui le informazioni sono rese accessibili agli utenti e l'effettiva accessibilità delle aree e dei percorsi. L'audit garantisce la verifica complessiva delle modalità di erogazione dei servizi inclusi nel campo di applicazione
UNI ISO 13009	La durata dell'audit comprende l'identificazione dei servizi operativi e l'accertamento che siano effettivamente attivi e verificabili almeno i servizi principali; che siano sotto il controllo diretto dell'Organizzazione, anche se erogati tramite terzi; e che risultino disponibili e funzionanti al momento della verifica. L'audit può svolgersi anche fuori dalla stagione balneare, a condizione che i servizi inclusi nello scopo siano operativi e verificabili

10 - Valutazione in campo

La valutazione in campo verifica il campo di applicazione del processo di erogazione del servizio o di realizzazione del prodotto, in conformità alle prescrizioni dello schema di riferimento. Verificata la disponibilità dell'Organizzazione, GCERTI ITALY definisce e comunica il piano di audit.

All'inizio della verifica il GVI effettua una riunione di apertura al fine di chiarire le modalità di svolgimento, stabilire un canale ufficiale di comunicazione, definire quanto necessario all'effettuazione della verifica e confermare le attività pianificate.

Schema	Contenuto specifico
UNI PdR 131	La verifica comprende, oltre alla parte documentale, le attività necessarie a valutare la reale conformità dei servizi: verifiche in campo sulla fruibilità, valutazione dell'accessibilità reale delle strutture e dei servizi, verifica delle informazioni rese accessibili agli utenti, verifica dei percorsi e delle aree accessibili, e valutazione complessiva delle modalità di erogazione
UNI ISO 13009	La verifica comprende: verifica documentale; verifica in campo dei servizi principali e accessori inclusi nello scopo; verifica dei requisiti di governance e trasversali; verifica dei servizi affidati a terzi sotto controllo dell'operatore; verifica della gestione di reclami, emergenze, rischi per salute e sicurezza, pulizia, manutenzione e informazioni agli utenti

Al termine della verifica il GVI rende note, in sede di riunione di chiusura e alla presenza dell'Organizzazione, le conclusioni sulla rispondenza del processo allo schema di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti sotto forma di rilievi e le osservazioni per il miglioramento. L'Organizzazione ha l'opportunità di confrontarsi con il GVI, chiarire la propria posizione ed esprimere eventuali riserve.

L'esito è documentato in un rapporto riassuntivo predisposto dal GVI e consegnato dal RGV all'Organizzazione nella riunione di chiusura. GCERTI ITALY, ricevuto il rapporto, può richiedere al RGV di apportarvi modifiche e ne informa l'Organizzazione per iscritto.

10.1 - Rilievi

Tipo	Definizione
Osservazione	Conformità rispetto agli elementi dello schema di riferimento, con la presenza di situazioni che potrebbero richiedere maggiore attenzione ed eventualmente portare in futuro a rilievi
Non conformità maggiore	Assenza di uno o più elementi dello schema di riferimento, o situazione che genera dubbi significativi circa la capacità del processo di conseguire gli obiettivi predisposti, con particolare riferimento al soddisfacimento degli aspetti cogenti e ai requisiti del prodotto
Non conformità minore	Incapacità di soddisfare uno dei requisiti dello schema che, sulla base del giudizio e dell'esperienza, non genererà verosimilmente un non funzionamento del processo né una riduzione della capacità di garantire processi e prodotti in condizioni controllate
Opportunità per il miglioramento	Commento volto a indicare dove la buona pratica risulti inconsistente o suscettibile di miglioramento rispetto ai requisiti dello schema di riferimento. Le opportunità per il miglioramento non sostituiscono l'emissione di non conformità minori e non possono essere utilizzate quale strumento per la definizione di azioni correttive nei confronti dell'Organizzazione

In presenza di non conformità maggiore il certificato non può essere emesso fino alla verifica dell'efficacia delle azioni correttive, ed è necessario un ulteriore audit prima dell'emissione, entro sei mesi dalla data dell'ultimo audit.

Schema	Criteri specifici
UNI CEI 11352	In fase di certificazione iniziale, se l'Organizzazione non è in grado di dimostrare attraverso contratti EPC il possesso di tutte le capacità richieste dalla norma, è emesso un rilievo di non conformità minore. Resta obbligatorio che tutte le capacità siano complessivamente dimostrate e oggettivate, anche attraverso evidenze derivanti da contratti non EPC, purché documentate, tracciabili e verificabili in audit
UNI PdR 131	Costituiscono non conformità maggiori: assenza dei requisiti fondamentali di accessibilità; dichiarazioni fuorvianti sui servizi accessibili; impossibilità di verificare i servizi; assenza di evidenze oggettive; mancata gestione di reclami significativi; utilizzo improprio di marchi o certificazione
UNI ISO 13009	Costituiscono non conformità maggiori: mancata operatività dei servizi principali; inclusione nel certificato di servizi non verificati; mancato controllo su servizi affidati a terzi; mancata gestione di emergenze, reclami o rischi significativi; dichiarazioni fuorvianti sul campo di applicazione

L'Organizzazione valutata informa per iscritto il RGV delle azioni correttive stabilite e ne dà successivamente evidenza documentata. Il RGV valuta le azioni proposte e, qualora non ne accetti modalità o tempistiche, ne informa per iscritto l'Organizzazione. I tempi di comunicazione sono i seguenti:

Rilievo	Che cosa trasmette l'Organizzazione ed entro quando
Non conformità maggiore	trattamento, analisi delle cause, estensione del rilievo e azione correttiva, entro il termine indicato sul M-026. La valutazione supplementare di efficacia è notificata ed eseguita entro trenta giorni solari dall'emissione
Non conformità minore	trattamento, analisi delle cause e azione correttiva, entro novanta giorni dall'emissione
Osservazione	il riscontro sull'opportunità di miglioramento, entro la sorveglianza successiva

I termini e la loro decorrenza sono quelli del capitolo 9.8 della PRO-20, che ne fissa la linea temporale completa: dall'emissione del rilievo alla trasmissione delle azioni, alla valutazione supplementare di efficacia, all'avvertimento scritto e alla sospensione. I sei mesi dall'ultimo giorno di audit non sono un termine alternativo, ma il limite esterno entro cui la non conformità maggiore deve risultare chiusa perché il certificato possa essere emesso; superato quel limite la valutazione si ripete.

La chiusura di un rilievo richiede sempre la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva, senza eccezioni: le evidenze sono conservate nel fascicolo del soggetto valutato. Quando il responsabile del gruppo abbia dubbi o valutazioni difformi da quelle dell'Organizzazione, entro trenta giorni dalla comunicazione ne richiede per iscritto l'integrazione o la modifica.

L'Organizzazione che non accetti un rilievo può chiederne il riesame: il Comitato di Delibera acquisisce il rapporto e i rilievi, richiede entro ventiquattro ore le evidenze a sostegno della mancata accettazione, ne valuta la fondatezza e trasmette il proprio riscontro. Questa via non sostituisce il ricorso, che segue la PRO-19: entrambe restano disponibili.

10.2 - Audit in incognito

Per aumentare l'efficacia della valutazione, e in funzione del tipo di organizzazione — in particolare in presenza di servizi erogati al pubblico e ai consumatori — GCERTI ITALY può impiegare tecniche di audit in incognito, dette anche mystery audit o undeclared audit.

L'impiego di questa tecnica è subordinato a tre condizioni, tutte necessarie:

- è concordato con l'Organizzazione;
- è indicato contrattualmente;

- è riportato sul piano o programma di audit.

Il piano indica almeno il campionamento operato — processi e sedi —, il possibile periodo di intervento e la logistica organizzativa.

10.3 - Verifiche con breve preavviso o senza preavviso

GCERTI ITALY può effettuare verifiche con breve preavviso — entro cinque giorni lavorativi dalla data di notifica — o senza preavviso, per indagare sui reclami ricevuti, a seguito di modifiche dell'Organizzazione o dei servizi certificati, o a seguito della sospensione della certificazione.

In tali casi può risultare inapplicabile la facoltà di riconsuazione del capitolo 8.1.

10.4 - Verifiche supplementari e audit speciali

Sulla base delle risultanze dei rapporti di verifica e delle non conformità rilevate, dei reclami ricevuti e, in generale, in tutti i casi in cui si accerti il mancato soddisfacimento dei requisiti previsti, GCERTI ITALY può disporre verifiche supplementari. Il costo è a carico dell'Organizzazione certificata secondo il tariffario in vigore.

GCERTI ITALY può inoltre svolgere audit al di fuori del ciclo di certificazione, sulla base di eventi specifici che richiedono la raccolta di evidenze documentate: non conformità maggiori, reclami delle parti interessate, e ogni altro elemento che incida sulla validità della certificazione. La durata dell'audit speciale è valutata in base alla tipologia dell'evento.

10.5 - Verifiche in modalità da remoto

GCERTI ITALY può eseguire verifiche parziali o totali con tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in conformità ai documenti IAF pertinenti e alle disposizioni dell'ente di accreditamento. Le modalità sono concordate con l'Organizzazione secondo il capitolo 8.

11 - Comitato Tecnico di Delibera

La certificazione può essere emessa solo dal CT, cui compete la delibera delle certificazioni. Il CT esamina la documentazione relativa alla verifica, compreso il rapporto di valutazione in campo del GVI, che ha funzione proponente, e gli altri documenti e dati costituenti la pratica ricevuta dall'UTE dopo la sua istruttoria.

In caso di esito negativo, totale o parziale, i rapporti possono essere revisionati dal GVI o dal CT stesso; i relativi cambiamenti sono comunicati all'Organizzazione mediante la modifica dei rapporti di verifica o con apposite comunicazioni formali.

Il CT può esprimere parere negativo sulla documentazione esaminata e non concedere il rilascio della certificazione. I membri del CT non possono giudicare una propria verifica ispettiva e non possono deliberare se hanno svolto attività di trasferimento del certificato o il riesame della domanda della stessa pratica.

12 - Rilascio della certificazione

Quando la certificazione è concessa, GCERTI ITALY emette un certificato che definisce:

- ragione sociale e indirizzo della sede e delle unità operative per le quali la certificazione è richiesta;
- lo schema di riferimento;
- il campo e i limiti di applicazione del servizio o del prodotto per il quale la certificazione è rilasciata;
- la data di rilascio e la durata della validità della certificazione.

La certificazione non è concessa qualora si riscontrino non conformità maggiori, o non conformità del prodotto o servizio relative a requisiti cogenti.

In caso di non concessione, sono comunicate per iscritto all'Organizzazione le ragioni della decisione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti dello schema prescelto, che l'Organizzazione si impegna a correggere entro il termine da essa proposto e accettato da GCERTI ITALY. GCERTI ITALY decide se alla scadenza sia necessaria un'altra verifica di valutazione oppure se sia sufficiente una dichiarazione scritta accompagnata da adeguata documentazione; l'attuazione può essere verificata in occasione della prima sorveglianza. L'Organizzazione che non accetti la decisione può richiedere una verifica supplementare, esponendo le ragioni del proprio dissenso.

GCERTI ITALY, su richiesta scritta di qualunque parte interessata, fornisce i mezzi per confermare la validità della certificazione.

Per la definizione del campo di applicazione da inserire nel certificato valgono le regole seguenti:

Schema	Regole sul campo di applicazione
ISO 18295-1 e 18295-2	Non sono possibili esclusioni
UNI CEI 11352	Non sono possibili esclusioni
UNI PdR 131	Sono ammesse esclusioni solo se motivate, documentate, non impattanti sulla conformità complessiva e chiaramente riportate nel certificato
UNI ISO 13009	Nel certificato sono riportati esclusivamente i servizi operativi oggetto di verifica. I servizi erogati da terzi possono essere inclusi solo se sotto controllo dell'operatore balneare; quelli non sotto controllo diretto sono esclusi e indicati nel certificato. In caso di verifica congiunta UNI ISO 13009 e UNI 11911 sono emessi due certificati distinti

12.1 - Iscrizione nei registri e nelle banche dati

Emesso il certificato, GCERTI ITALY provvede all'inserimento del servizio o del prodotto nel proprio registro delle certificazioni. Le informazioni sono trasmesse alle federazioni e alle associazioni di cui GCERTI ITALY fa parte e, in relazione allo stato degli accreditamenti, agli enti di accreditamento.

GCERTI ITALY è responsabile unicamente dei dati pubblicati sui propri registri e non può garantire la correttezza e l'aggiornamento delle informazioni contenute in registri e banche dati di terzi.

13 - Attività affidate all'esterno e laboratori

13.1 - Registrazioni delle attività affidate all'esterno

GCERTI ITALY tiene a disposizione dell'ente di accreditamento tutte le registrazioni delle attività svolte, comprese quelle affidate o eseguite all'esterno — laboratori, società di audit o ispezione — con particolare riferimento a:

- tempi di esecuzione;
- caratteristiche dei campionamenti eseguiti;
- criteri di accettazione adottati;
- stato di accreditamento o esiti di qualificazione dei laboratori utilizzati, esclusi quelli accreditati dall'ente nazionale.

La qualificazione dei fornitori segue PRO-13.

13.2 - Laboratori non accreditati

Quando lo schema di certificazione richiede prove eseguite da laboratori non accreditati, GCERTI ITALY:

- esegue verifiche di conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17025 sul laboratorio;
- tiene a disposizione dell'ente la documentazione sui risultati di tali verifiche;
- fornisce evidenza della competenza del personale impiegato per eseguirle;
- effettua le verifiche preferibilmente con le parti applicabili della lista di controllo del Dipartimento Laboratori dell'ente, che è preventivamente inviata anche al laboratorio affinché ne valuti l'uso per le proprie verifiche interne.

GCERTI ITALY promuove, per i laboratori non ancora accreditati per le prove di interesse, un programma di avvicinamento all'accreditamento, a partire da quelli che eseguono prove correlate a salute, sicurezza e tutela ambientale.

14 - Competenze del personale di certificazione

GCERTI ITALY definisce i requisiti e dimostra la conformità agli stessi per il personale addetto all'attività di certificazione — funzioni interne di gestione delle pratiche e auditor — assicurando che:

- possieda i requisiti di competenza ed esperienza richiesti dalla legislazione vigente, ove previsti;

- possieda adeguata conoscenza dei prodotti e dei servizi valutati, comprese le criticità correlate al loro impiego, quando note;
- disponga delle conoscenze relative alle prove effettuate, all'analisi dei risultati e alla loro applicazione ai fini dell'attestazione di conformità.

Il terzo requisito comporta conoscenze in materia di tecniche di campionamento, validità e validazione dei metodi di prova, e gestione delle incertezze associate ai risultati.

Il grado di estensione e profondità delle conoscenze è correlato alla mansione svolta e può essere differenziato fra il personale di struttura e il personale ispettivo.

I requisiti di competenza e il processo di qualifica seguono PRO-07 e IO-01.

15 - Mantenimento della certificazione

La validità della certificazione è di tre anni dalla data di emissione del certificato. GCERTI ITALY attua la verifica di sorveglianza del processo di erogazione del servizio o di realizzazione del prodotto al fine di verificare il mantenimento della conformità ai requisiti certificati.

Schema	Contenuto specifico della sorveglianza
UNI CEI 11352	Durante ogni sorveglianza è calcolato l'incremento ai tempi di audit in considerazione del numero dei contratti EPC, come da Appendice B della norma, e non EPC gestiti presso i clienti dalla ESCo. Per gli incrementi si fa riferimento alla tabella riportata nella circolare ACCREDIA
UNI PdR 131	Sono verificati: mantenimento dell'accessibilità; eventuali modifiche strutturali; reclami ricevuti; variazioni dei servizi accessibili; nuove esclusioni; uso corretto del marchio; aggiornamento delle informazioni accessibili
UNI ISO 13009	Sono verificati: mantenimento dei requisiti di governance e trasversali; operatività dei servizi principali e accessori certificati; reclami; emergenze; variazioni dei servizi; variazioni dei soggetti terzi; esclusioni; uso corretto del marchio e della certificazione

La sorveglianza avviene mediante una verifica la cui frequenza è almeno annuale. La data della prima sorveglianza successiva alla certificazione iniziale non deve superare i dodici mesi dalla data di delibera. Nel periodo di validità della certificazione sono eseguite due sorveglianze. Ogni verifica riesamina parte dei processi, affinché tutti i processi relativi al servizio o al prodotto siano riesaminati entro ogni ciclo di tre anni.

Il programma di sorveglianza comprende almeno:

- la valutazione dell'efficacia del modello di controllo o gestione applicato;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate nella verifica precedente;
- il trattamento dei reclami;
- l'avanzamento delle attività pianificate finalizzate al miglioramento continuo;
- il controllo operativo continuo delle attività;
- il riesame di ogni modifica.

Le sorveglianze sono preannunciate con un minimo di quindici giorni solari mediante l'invio del piano di audit e della notifica del nominativo dell'auditor. L'Organizzazione ha diritto di chiederne la sostituzione per motivati conflitti di interesse entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della notifica.

GCERTI ITALY attua un appropriato controllo sull'uso della certificazione da parte dell'Organizzazione e si riserva di effettuare, con preavviso minimo, verifiche aggiuntive rispetto a quelle del programma triennale:

- quando pervengano reclami e segnalazioni ritenute particolarmente significative relative alla non rispondenza del processo ai requisiti della norma di riferimento e al presente regolamento;
- in relazione a cambiamenti avvenuti nell'Organizzazione;
- presso Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione.

Le spese relative a verifiche senza preavviso, ove siano riscontrate carenze e scostamenti rispetto ai requisiti applicabili, sono a carico dell'Organizzazione certificata.

Se nel corso di una sorveglianza emergono non conformità maggiori, queste devono essere risolte — tramite esame di documentazione aggiuntiva o visita supplementare — entro sei mesi dalla data dell'ultimo audit; in caso contrario si procede alla sospensione del certificato secondo il capitolo 21.

15.1 - Rilievi

L'Organizzazione valutata informa per iscritto il RGV delle azioni correttive stabilite e fornisce successivamente evidenza documentata della loro attuazione. Il RGV valuta le azioni proposte e, qualora non ritenga accettabili modalità o tempistiche, ne dà comunicazione scritta all'Organizzazione. I tempi per la comunicazione delle azioni sono quelli del capitolo 10.1; la relativa efficacia è verificata nelle successive attività di valutazione.

Schema	Criteri specifici
UNI CEI 11352	Nel corso delle sorveglianze la EScCo deve dimostrare di svolgere le attività obbligatorie previste dalla norma nell'ambito di contratti EPC, fornendo evidenze documentate, oggettive e verificabili del miglioramento dell'efficienza energetica conseguito. La presenza esclusiva di contratti non EPC, o l'assenza di evidenze adeguate e verificabili relative ad attività svolte nell'ambito di contratti EPC, comporta l'emissione di una non conformità maggiore
UNI PdR 131	La perdita dei requisiti fondamentali di accessibilità comporta l'emissione di una non conformità maggiore
UNI ISO 13009	La perdita di operatività di un servizio principale, l'assenza di controllo su servizi affidati a terzi inclusi nello scopo o l'uso ingannevole della certificazione comportano l'emissione di una non conformità maggiore

15.2 - Verifica di estensione della certificazione

Se l'Organizzazione intende estendere il campo di applicazione della certificazione, ne fa richiesta scritta a GCERTI ITALY, che stabilisce quali attività di verifica ulteriori siano necessarie e formula la relativa offerta. A seguito dell'accettazione e dell'esito positivo delle attività di verifica e di delibera, il certificato è riemesso. I costi delle attività aggiuntive e della riemissione sono a carico dell'Organizzazione.

15.3 - Annullamento o posticipo della verifica

Le verifiche iniziali, di sorveglianza e di rinnovo sono preannunciate con congruo preavviso. Qualora l'Organizzazione richieda lo spostamento o l'annullamento di una verifica nei dieci giorni lavorativi antecedenti la data pianificata, GCERTI ITALY si riserva la facoltà di addebitare gli oneri derivanti, secondo le tariffe in vigore.

16 - Rinnovo della certificazione

Il rinnovo è effettuato alla scadenza di ogni triennio e comporta una verifica di rinnovo presso l'Organizzazione, svolta di regola secondo gli stessi criteri della valutazione in campo.

La verifica di rinnovo prende in considerazione:

- l'efficacia del processo di erogazione del servizio o di realizzazione del prodotto nel suo complesso, tenuto conto delle variazioni interne ed esterne, e la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato nell'arco del triennio a mantenere l'efficacia e il miglioramento del servizio o del prodotto;
- il riesame della documentazione del processo.

La verifica di rinnovo deve concludersi positivamente in tempo utile per permettere l'approvazione della proposta di rinnovo e la conseguente emissione del certificato: va pianificata nei sei mesi precedenti la scadenza del certificato ed

eseguita almeno un mese prima della data di scadenza. In presenza di non conformità, prima dell'emissione del nuovo certificato devono essere attuati i trattamenti, le analisi delle cause e le azioni correttive.

Qualora l'Organizzazione non ottemperi a tale tempistica e non ottenga l'emissione del certificato entro i termini di scadenza, la certificazione si intende scaduta dal giorno successivo alla data di scadenza riportata nel certificato.

Qualora nel corso delle verifiche siano riscontrate una o più non conformità il cui peso o numero comporti un esito insoddisfacente, il processo di rinnovo è momentaneamente interrotto fino a che l'Organizzazione non renda disponibili le evidenze della risoluzione delle carenze rilevate.

Se le attività di rinnovo non sono completate entro la data di scadenza del certificato:

- se l'attività di rinnovo — verifica e delibera — è iniziata prima o dopo la scadenza ed è stata completata positivamente entro sei mesi dalla scadenza, GCERTI ITALY può ripristinare la certificazione, purché siano state completate positivamente le attività pendenti. Volendo mantenere la storicità, si riemette il certificato con evidenza del periodo di non validità e con data di scadenza basata sul precedente ciclo;
- se la durata della verifica è pari a una valutazione in campo, e comunque non inferiore alla durata di un rinnovo, è possibile non riportare la data iniziale del certificato dei cicli precedenti, purché la scadenza resti coerente con il ciclo precedente e la data di emissione sia successiva o coincidente con la delibera di rinnovo;
- se l'attività di rinnovo non è completata entro un anno dalla scadenza, GCERTI ITALY effettua una verifica iniziale — o integra quella già iniziata fino a una durata pari a valutazione documentale più valutazione in campo — emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità. Non si tratta di rinnovo ma di una nuova certificazione.

In tutti i casi precedenti GCERTI ITALY può sempre decidere di effettuare una verifica iniziale, emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità. Si precisa inoltre che nel certificato non occorre riportare gli eventuali periodi di sospensione, ma solo i periodi di non validità dovuti a un mancato rinnovo; e che, anche se il certificato avesse durata inferiore ai tre anni per via del rinnovo posticipato, resta applicabile il principio per cui nel ciclo di certificazione devono essere coperti tutti i requisiti e tutto lo scopo del certificato, con sorveglianze condotte almeno una volta l'anno.

Al termine del triennio GCERTI ITALY invia le quotazioni di rinnovo relative al successivo periodo di validità.

16.1 - Rilievi

L'Organizzazione valutata informa per iscritto il RGV delle azioni correttive stabilite e ne dà successivamente evidenza documentata. I tempi per la comunicazione delle azioni sono quelli del capitolo 10.1.

17 - Modifiche e trasformazioni dell'Organizzazione

L'Organizzazione certificata è obbligata a informare GCERTI ITALY, senza ritardo, degli aspetti che possano influenzare la capacità del processo di soddisfare i requisiti dello schema. Tali aspetti comprendono:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o riguardanti la proprietà;
- modifiche al contesto dell'Organizzazione o ai dirigenti con ruoli fondamentali, al personale tecnico o con potere decisionale;
- indirizzi di contatto e siti;
- servizi o prodotti dell'Organizzazione, compresi i certificati;
- modifiche significative ai processi per l'erogazione dei servizi o dei prodotti certificati.

Schema	Comunicazioni specifiche
UNI PdR 131	Modifiche delle strutture; modifiche dei servizi accessibili; variazioni dei percorsi accessibili; variazioni delle aree comuni; limitazioni temporanee della fruibilità; reclami significativi relativi all'accessibilità
UNI ISO 13009	Variazioni della concessione, del sito o della spiaggia, dei servizi certificati, dei servizi affidati a terzi, dei periodi di apertura, della stagione operativa e delle esclusioni

Per i casi indicati deve essere data comunicazione formale a GCERTI ITALY. Le casistiche sono le seguenti:

- Organizzazione che acquista o affitta il ramo da Organizzazione già certificata da altro organismo accreditato per gli stessi settori, con attività uguali, minori, maggiori o diverse, e mutamento dell'assetto societario: GCERTI ITALY effettua una visita supplementare i cui tempi sono stabiliti in base al nuovo assetto e alla linea guida di riferimento, con delibera del CT;
- stessa fattispecie con attività uguali o minori e assetto societario invariato: si procede alla voltura del preesistente certificato in seguito a delibera del CT;
- stessa fattispecie con attività maggiori o diverse e assetto societario invariato: visita supplementare con delibera del CT;
- Organizzazione che acquista o affitta il ramo da Organizzazione non certificata: visita supplementare in ogni caso;
- cessione o affitto di tutto il ramo di Organizzazione certificata, con richiesta di certificazione da parte dell'acquirente e assetto societario invariato: voltura con emissione del nuovo certificato a seguito di delibera del CT; se l'acquirente non richiede la certificazione, si procede al ritiro del certificato del cedente;
- cessione o affitto di parte del ramo, con richiesta dell'acquirente e assetto invariato: riduzione dello scopo in seguito a delibera del CT e emissione di un nuovo certificato;
- acquisizione o affitto del ramo con richiesta di uno scopo maggiore: emissione di una nuova offerta di estensione con relativa visita supplementare e delibera del CT;
- conferimento in toto di Organizzazione già certificata da altro organismo, con attività uguali, minori, maggiori o diverse: si applica quanto previsto per l'acquisto o affitto di ramo;
- conferimento in toto di Organizzazione non certificata: nuova offerta con visita supplementare ed emissione del certificato in seguito a delibera del CT;
- Organizzazione già certificata che conferisce in toto ad altra Organizzazione che richiede la certificazione a GCERTI ITALY: voltura del certificato preesistente se l'assetto societario non varia; visita supplementare se varia;
- Organizzazione già certificata che conferisce in toto ad altra Organizzazione che non richiede la certificazione: ritiro del certificato preesistente;
- variazioni di scarsa rilevanza — cambio di denominazione sociale, di sede legale, di sede operativa, trasformazione societaria: emissione del certificato di conformità, con spese a carico dell'Organizzazione secondo il tariffario in vigore.

Nei casi di fusione, trasformazione, scissione, cessione, affitto, cambiamento di denominazione o di ragione sociale, il contratto continua con il soggetto giuridico che legalmente subentra nei preesistenti impegni contrattuali. Ad avvenuta comunicazione GCERTI ITALY valuta l'eventuale necessità di visite supplementari, al prezzo stabilito dall'offerta economica secondo tariffario.

17.1 - Sospensione cautelativa

GCERTI ITALY si riserva il diritto di disporre la sospensione cautelativa del certificato a seguito di comunicazione dell'Organizzazione o di informazioni ottenute da parti interessate, quando il servizio o il prodotto certificato non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti applicabili.

La sospensione cautelativa è disposta prima dell'accertamento definitivo, in via provvisoria e a tutela dei terzi, ed è comunicata all'Organizzazione con l'indicazione delle condizioni alle quali può essere revocata. Le attività di ripristino sono quelle del capitolo 24.

18 - Riduzione dello scopo della certificazione

La riduzione dello scopo può essere richiesta dall'Organizzazione certificata o disposta da GCERTI ITALY in presenza di condizioni specifiche e in conformità alle norme di riferimento.

Le condizioni che possono determinare la riduzione includono:

- incapacità dimostrata dell'Organizzazione di mantenere la conformità ai requisiti per una parte del servizio o del prodotto certificato;
- rinuncia volontaria dell'Organizzazione a coprire parte del campo di applicazione;
- presenza di non conformità non risolte relative a specifiche tipologie di prodotti o servizi rientranti nello scopo originario.

La riduzione dello scopo comporta la modifica del certificato con aggiornamento del campo di applicazione, l'aggiornamento delle informazioni rese pubbliche e la notifica formale all'Organizzazione interessata e, ove applicabile, agli altri soggetti rilevanti.

La riduzione è formalizzata mediante emissione di un nuovo certificato riportante il campo di applicazione aggiornato. L'Organizzazione è tenuta a ritirare o aggiornare tutti i materiali promozionali e comunicativi che fanno riferimento allo scopo originario. Il certificato è pubblicato e aggiornato sull'elenco pubblico delle certificazioni di GCERTI ITALY e dell'ente di accreditamento.

19 - Diritti e doveri delle Organizzazioni certificate

L'Organizzazione in possesso della certificazione si impegna a:

- mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti dello schema scelto come riferimento;
- tenere una registrazione di tutti i reclami e delle relative azioni correttive apportate al servizio o al prodotto;
- accettare, a proprie spese, le verifiche di mantenimento della certificazione nel triennio di validità del certificato;
- accettare, senza costi aggiuntivi, lo svolgimento di verifiche, anche senza preavviso, da parte dell'ente unico di accreditamento;
- accettare, a proprie spese, le verifiche di valutazione aggiuntive che si rendessero necessarie a seguito di modifiche organizzative rilevanti intervenute dopo la concessione della certificazione o dopo l'ultima sorveglianza;
- consentire l'accesso ai propri locali agli auditor di GCERTI ITALY e agli eventuali ispettori dell'ente di accreditamento;
- comunicare a GCERTI ITALY eventuali incidenti o infortuni mortali occorsi;
- comunicare tutti gli elementi significativi che potrebbero avere impatto sulla certificazione erogata, quali segnalazioni di molestie e discriminazioni di genere, disastri ambientali, interdittiva antimafia e ogni altro evento di gravità tale da incidere significativamente sulla certificazione;
- assistere il gruppo di audit durante gli audit e attuare le eventuali correzioni ai prodotti e ai servizi a seguito degli scostamenti rilevati;
- non utilizzare la certificazione concessa qualora fosse sospesa, revocata o scaduta;
- consentire, dove le regole dello schema lo prevedano, che i proprietari dello schema conducano verifiche senza preavviso nei propri confronti.

Schema	Impegni specifici
UNI PdR 131	Mantenere la conformità dei servizi accessibili; garantire la veridicità delle informazioni comunicate agli utenti; comunicare eventuali limitazioni alla fruibilità; non utilizzare la certificazione in modo ingannevole
UNI ISO 13009	Mantenere la conformità dei servizi offerti; garantire la veridicità delle informazioni comunicate agli utenti e a GCERTI ITALY; comunicare le variazioni che possano influire sulla valutazione dei servizi; non utilizzare la certificazione in modo ingannevole

L'Organizzazione si impegna a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente applicabili ai propri prodotti, servizi e personale. La certificazione è riservata all'Organizzazione limitatamente alle unità operative menzionate nel certificato e non è trasferibile.

Modifiche organizzative, variazioni di organico o cambi di proprietà, variazioni al campo di applicazione, ai servizi o prodotti, alla sede o ai siti operativi consentono il mantenimento della certificazione purché GCERTI ITALY sia tempestivamente informata per iscritto e abbia verificato la conformità ai requisiti normativi applicabili a fronte delle modifiche introdotte.

L'eventuale verifica conseguente può comportare modifiche dei corrispettivi o l'addebito di oneri aggiuntivi.

L'Organizzazione che desideri mutare o estendere i propri servizi o prodotti certificati ne dà preventiva informazione scritta a GCERTI ITALY, che istruisce la relativa pratica.

19.1 - Accesso dell'ente agli organi decisionali

L'ente di accreditamento si riserva la facoltà di accedere, oltre che agli atti, anche alle riunioni degli organi e delle funzioni cui spettano compiti decisionali o rilevanti in materia di gestione dell'organismo e di rilascio delle certificazioni, per accertarne composizione e funzionamento.

19.2 - Sicurezza sul lavoro e obbligo di informativa

Ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, l'Organizzazione si impegna a fornire al personale di GCERTI ITALY e agli eventuali accompagnatori un'informativa completa e dettagliata sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati a operare.

L'Organizzazione si impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato, la cooperazione e il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dai rischi che incidono sull'attività degli auditor incaricati.

In base ai rischi specifici esistenti, l'Organizzazione fornisce al personale di GCERTI ITALY e agli eventuali accompagnatori gli opportuni dispositivi di protezione individuale e mette in atto ogni tutela affinché lo svolgimento dell'attività avvenga in completa sicurezza.

20 - Trasferimento di certificati accreditati

Il trasferimento di una certificazione è il riconoscimento, da parte di un organismo accreditato, di un certificato esistente e valido di un servizio o di un prodotto emesso da un altro organismo accreditato, ai fini della proposta di emissione di un proprio certificato.

Solo i certificati emessi da un organismo accreditato, o che abbia recepito l'accordo IAF MLA, possono essere valutati per il trasferimento. Un'Organizzazione certificata da un organismo non facente parte dell'accordo è trattata come una nuova certificazione.

20.1 - Riesame prima del trasferimento

GCERTI ITALY riesamina la certificazione dell'Organizzazione che richiede il trasferimento. Il riesame avviene mediante verifica documentale ma, in base alle condizioni del trasferimento, può includere anche una visita all'Organizzazione. È richiesta la documentazione seguente, relativa all'ultimo triennio:

- rapporti di audit;
- non conformità;
- azioni correttive.

Qualora il trasferimento avvenga durante le sorveglianze, è necessaria tutta la documentazione prodotta fino a quel momento con il precedente organismo accreditato.

Il riesame include documentazione a supporto di:

- conferma che il servizio o il prodotto dell'Organizzazione è idoneo allo schema;
- ragione della scelta del trasferimento;
- mantenimento, da parte del sito o dei siti oggetto di trasferimento, di un certificato accreditato in corso di validità, e presa in carico delle eventuali non conformità segnalate, con verifica della loro risoluzione prima dell'emissione del certificato;
- reclami ricevuti e azioni intraprese;
- procedimenti giudiziari o contenziosi con le autorità di controllo;
- impegni assunti dall'Organizzazione nel rispetto della conformità legale.

20.2 - Rilascio della certificazione trasferita

Solo i certificati validi di un organismo accreditato possono essere trasferiti. Nel caso di organismi revocati o sospesi, l'accettazione del certificato è a discrezione di GCERTI ITALY; prima del trasferimento è interpellato l'organismo precedente. GCERTI ITALY si impegna, dove possibile, a mantenere gli obblighi contrattuali già in essere.

I certificati scaduti, sospesi o sotto trattamento di sospensione non possono essere accettati per il trasferimento. Nei casi in cui GCERTI ITALY non riesca a verificare lo stato di un certificato, è cura dell'Organizzazione richiederne la conferma di validità al proprio organismo e fornirne le evidenze.

Le non conformità di qualsiasi natura emerse durante le verifiche precedenti devono essere chiuse prima del trasferimento; diversamente sono chiuse con l'organismo acquisitore del certificato.

Se non emergono problemi ostativi, il certificato può essere emesso attraverso il normale processo decisionale. Il programma di sorveglianza segue l'iter già stabilito dall'organismo precedente; diversamente sono stabiliti nuovi piani di sorveglianza.

Se durante il riesame emergono problemi ostativi, GCERTI ITALY può decidere di trattare l'Organizzazione come nuova certificazione iniziale, effettuando una valutazione documentale e una valutazione in campo. La decisione e l'azione richiesta dipendono dalla natura e dall'entità del problema, sono documentate e spiegate all'Organizzazione, e ne è mantenuta evidenza.

20.3 - Conversione o subentro della certificazione

Nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, affitto o conferimento di un ramo dell'Organizzazione certificata, l'Organizzazione invia comunicazione a GCERTI ITALY in modo tempestivo e comunque non oltre quindici giorni dall'iscrizione della relativa registrazione nel Registro delle Imprese, ove prevista. L'inosservanza del termine può dare luogo alla sospensione o alla revoca della certificazione.

L'Organizzazione trasmette inoltre richiesta scritta di mantenimento della certificazione in capo al soggetto risultante dalla vicenda modificativa, corredata di copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio e degli eventuali documenti ulteriori ritenuti necessari. GCERTI ITALY accerta, eventualmente anche mediante verifica supplementare, il mantenimento della conformità ai requisiti della norma di riferimento.

21 - Sospensione

La sospensione della certificazione può essere decisa da GCERTI ITALY, salvo verifica delle azioni intraprese dall'Organizzazione, nei casi seguenti:

- gravi non conformità riscontrate nel servizio o nel prodotto e, in generale, non conformità non risolte nei tempi concordati;
- impossibilità di condurre verifiche di sorveglianza alla frequenza richiesta;
- importante ristrutturazione interna dell'Organizzazione o dei siti relativi al campo di applicazione, non segnalata a GCERTI ITALY;
- modifiche rilevanti apportate al servizio o al prodotto certificato non accettate da GCERTI ITALY;
- rifiuto della partecipazione alle verifiche di personale dell'ente di accreditamento o di suoi rappresentanti autorizzati, in accompagnamento a GCERTI ITALY;
- evidenza che il servizio o il prodotto non assicura il rispetto delle leggi e dei regolamenti cogenti applicabili;
- riscontro di gravi e giustificati reclami pervenuti a GCERTI ITALY;
- mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a qualunque titolo.

Schema	Casi specifici
UNI ISO 13009	La certificazione può essere sospesa in caso di mancata operatività dei servizi principali, perdita dei requisiti cogenti, impossibilità di verifica in campo, uso improprio del certificato o dichiarazioni ingannevoli sui servizi certificati

L'Organizzazione può richiedere a GCERTI ITALY, motivandone la richiesta, la sospensione della certificazione per un periodo in generale non superiore a sei mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

La sospensione è comunicata all'Organizzazione per posta elettronica, con le condizioni alle quali può essere revocata. A seguito della sospensione l'Organizzazione si impegna a non pubblicizzare la certificazione e a non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni del certificato o del marchio di conformità. GCERTI ITALY si riserva la facoltà di dare pubblicità alla sospensione, nei casi ritenuti significativi, con il mezzo più idoneo.

La sospensione è revocata solo quando GCERTI ITALY abbia accertato, mediante verifica, il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati. Qualora l'Organizzazione non vi abbia provveduto e permangano le condizioni che hanno portato alla sospensione, GCERTI ITALY procede alla revoca.

22 - Rinuncia

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione dando formale rinuncia entro sei mesi dalla successiva verifica pianificata. La comunicazione con preavviso inferiore comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, gli oneri aggiuntivi previsti dal contratto.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato;
- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata e dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione.

La rinuncia comporta inoltre, da parte di GCERTI ITALY, il non accoglimento di una nuova domanda presentata dalla stessa Organizzazione se non dopo un anno dalla risoluzione del contratto, salvo eccezioni valutabili dal CI, e la comunicazione della rinuncia alle autorità competenti e all'ente di accreditamento secondo le disposizioni e le circolari applicabili nella loro ultima revisione.

23 - Revoca

La revoca della certificazione è decisa da GCERTI ITALY a seguito di:

- mancato ripristino dopo una sospensione, allo scadere dei sei mesi previsti;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti per porre rimedio agli scostamenti riscontrati e segnalati;
- persistenza della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento delle comunicazioni inviate per posta elettronica;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione;
- fallimento o liquidazione;
- rinuncia da parte dell'Organizzazione.

La decisione è comunicata per posta elettronica. A seguito della revoca l'Organizzazione si impegna a restituire l'originale del certificato, a non utilizzarne copie o riproduzioni e a eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione.

La revoca comporta inoltre il non accoglimento di una nuova domanda se non dopo un anno dalla data di revoca, e soltanto a seguito della dimostrazione che sono stati presi nel frattempo i provvedimenti ritenuti atti a evitare il ripetersi delle inadempienze; e la comunicazione della revoca alle autorità competenti e all'ente di accreditamento. L'accoglimento in tempi brevi di una nuova domanda può avvenire nei casi in cui la revoca non sia legata a problemi di conformità alla norma di riferimento e cessi lo stato di insolvenza dell'Organizzazione nei confronti di GCERTI ITALY.

23.1 - Azioni successive alla revoca

Qualora l'Organizzazione che abbia rinunciato alla certificazione, o la cui certificazione sia stata revocata, non ottemperi agli obblighi descritti al capitolo 19, GCERTI ITALY si tutela adottando i provvedimenti legali e di pubblicazione più opportuni.

24 - Ripristino di una certificazione

Nei casi di rinuncia, revoca o mancato rinnovo, GCERTI ITALY può ripristinare la certificazione quando tutte le attività di verifica siano state completate prima o dopo la rinuncia, la revoca o la data di scadenza, e non sia trascorso un periodo superiore a sei mesi, purché siano state completate positivamente tutte le attività pendenti — il completamento dell'ultima verifica e la verifica di attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive.

Volendo mantenere la storicità del certificato, si riemette il certificato con evidenza del periodo di non validità — quello che intercorre fra la data di scadenza del precedente ciclo e la data di delibera del ripristino — e con data di scadenza basata sul precedente ciclo. È possibile non riportare la data iniziale del certificato del ciclo precedente, purché la scadenza resti coerente con quel ciclo e la data di inizio validità sia successiva o coincidente con la delibera. La durata della verifica è pari a una valutazione in campo e comunque non inferiore alla durata di un rinnovo.

Quando sia trascorso un periodo superiore a sei mesi, GCERTI ITALY non può ripristinare la certificazione: non si tratta di ripristino ma di una nuova certificazione.

In tutti i casi GCERTI ITALY può decidere di effettuare una verifica iniziale di valutazione documentale e valutazione in campo, emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità. Nel certificato occorre riportare gli eventuali periodi di non validità; e anche se il certificato avesse durata inferiore ai tre anni per via del rinnovo posticipato, resta applicabile il principio per cui nel ciclo di certificazione devono essere coperti tutti i requisiti e tutto lo scopo del certificato.

25 - Uso del marchio

L'uso del marchio è disciplinato da R-UM e dal RG-09 nella revisione vigente.

25.1 - Marchio concesso in licenza

Ove GCERTI ITALY conceda in uso al produttore del bene o al fornitore del servizio, tramite concessione di licenza, il proprio marchio di conformità, è tenuta a far sì che il marchio sia correlato in modo chiaro e univoco:

- alle caratteristiche qualitative oggetto di valutazione e certificazione;
- ove applicabile, ai procedimenti di certificazione, per esempio i marchi associati a sorveglianza.

25.2 - Marchio dell'ente di accreditamento

Il marchio dell'ente è concesso ai titolari di certificazione di prodotto, processo e servizio esclusivamente in abbinamento al marchio di GCERTI ITALY, nella composizione dell'allegato D di R-UM: marchio dell'ente a destra, non predominante, con l'indicazione dello schema all'interno del cerchio e senza il numero di accreditamento. Sui prodotti e sui relativi imballaggi l'apposizione è ammessa alle condizioni dell'allegato D e non può in nessun caso avere dimensioni maggiori dell'eventuale marcatura CE.

26 - Variazioni legislative, normative e regolamentari

26.1 - Modifiche alle norme di riferimento per la certificazione

Qualora siano apportate modifiche alle norme di riferimento per la certificazione, GCERTI ITALY ne dà tempestiva comunicazione all'Organizzazione certificata, che ha facoltà di adeguarsi ai nuovi requisiti entro il termine indicato, o di rinunciare alla certificazione.

Per le norme in transizione si applica l'edizione indicata dalle disposizioni di transizione ACCREDIA vigenti.

Se l'Organizzazione decide di mantenere la certificazione, GCERTI ITALY ne verifica la conformità alle nuove prescrizioni normative. Le spese per le eventuali attività di verifica e per la riemissione del certificato sono a carico dell'Organizzazione certificata.

26.2 - Modifiche al presente regolamento e alle prescrizioni applicabili

Qualora le prescrizioni applicabili all'attività di certificazione, contenute nelle norme o nei documenti dell'ente di accreditamento, subiscano variazioni, GCERTI ITALY aggiorna il processo descritto nel presente regolamento per recepire le nuove disposizioni.

GCERTI ITALY si riserva di apportare modifiche e integrazioni al presente regolamento senza il preventivo consenso dell'Organizzazione certificata, dandone comunicazione con informativa alle Organizzazioni clienti oppure, quando le modifiche non comportino impatti significativi sull'attività svolta presso l'Organizzazione, mediante pubblicazione sul proprio sito.

Qualora le modifiche comportino impatti significativi — per esempio la variazione della frequenza o della durata delle verifiche — GCERTI ITALY informa l'Organizzazione formulando, ove necessario, una nuova offerta. L'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione nei trenta giorni successivi alla comunicazione.

I costi delle valutazioni documentali o in campo derivanti dalle modifiche normative o regolamentari sono a carico dell'Organizzazione.

27 - Limiti della certificazione e responsabilità

27.1 - Requisiti cogenti collegati alla certificazione e limiti dei relativi controlli

Il rilascio e il mantenimento della certificazione non costituiscono attestazione né garanzia, da parte di GCERTI ITALY, del rispetto di tutti i requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione né, in generale, della sua conformità legislativa.

L'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso sé stessa sia verso terzi, del corretto svolgimento dei propri prodotti e servizi e della relativa conformità alle normative applicabili, nonché alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

L'Organizzazione si impegna a tenere indenne GCERTI ITALY e i suoi dipendenti, ausiliari e collaboratori da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività svolte in base al presente regolamento.

27.2 - Limiti alla responsabilità di GCERTI ITALY

Salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di GCERTI ITALY verso l'Organizzazione per qualsiasi danno derivante dall'esecuzione o dall'inadempimento, totale o parziale, delle proprie obbligazioni contrattuali è limitata a un ammontare massimo pari a tre volte il compenso dovuto per l'attività di valutazione svolta al momento dell'errore o dell'omissione che ha cagionato il danno.

Salvo i casi di dolo o colpa grave, anche in caso di accertato inadempimento resta escluso il risarcimento del lucro cessante, quale interruzione dell'attività aziendale, perdita di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato, di avviamento o di profitti previsti.

27.3 - Clausola di decadenza

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di GCERTI ITALY deve essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un anno dall'evento che vi ha dato luogo.

28 - Durata del contratto e facoltà di recesso

28.1 - Entrata in vigore

Il contratto si considera entrato in vigore e vincolante a tutti gli effetti di legge quando l'Organizzazione abbia accettato per iscritto l'offerta di GCERTI ITALY entro il relativo termine di validità e GCERTI ITALY abbia confermato per iscritto l'ordine dell'Organizzazione. L'accettazione dell'offerta da parte dell'Organizzazione costituisce proposta irrevocabile.

28.2 - Durata

Fatte salve le ipotesi del capitolo 28.3, il contratto di certificazione, di cui il presente regolamento è parte integrante e sostanziale, è stipulato a tempo indeterminato dalla data di entrata in vigore.

28.3 - Facoltà di recesso

Ciascuna parte ha facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, comunicando il recesso a mezzo posta elettronica certificata, raccomandata con avviso di ricevimento o altra modalità valida agli effetti di legge, a firma del legale rappresentante o di un procuratore.

Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta rinuncia alla certificazione secondo il capitolo 22, che cessa di produrre effetti dalla data di ricezione della comunicazione da parte di GCERTI ITALY. L'Organizzazione che recede è tenuta al saldo di tutti gli importi fatturati secondo i termini contrattuali, nonché degli importi per il mantenimento relativi al periodo in corso alla data di comunicazione del recesso e al trimestre successivo.

Il recesso da parte di GCERTI ITALY comporta la revoca della certificazione, che resta comunque in vigore fino alla data prevista per la verifica periodica successiva.

In questa eventualità restano in vigore, per il tempo residuo di validità del certificato, tutte le disposizioni del contratto funzionali al mantenimento della certificazione in conformità alla norma di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di GCERTI ITALY di effettuare verifiche e ottenere informazioni qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno, e agli obblighi previsti a carico dell'Organizzazione. Le medesime disposizioni si applicano al recesso dell'Organizzazione con contestuale richiesta di mantenimento temporaneo della certificazione.

28.4 - Rinnovo del rapporto contrattuale

Quando l'offerta precedentemente formulata non comprenda le attività di rinnovo, GCERTI ITALY formula, su richiesta dell'Organizzazione e prima della scadenza del certificato, una nuova offerta per il successivo ciclo di certificazione. Al ricevimento dell'accettazione sono pianificate ed eseguite le attività di rinnovo.

In caso di mancata accettazione dell'offerta almeno due mesi prima della data di scadenza del certificato, la validità di quest'ultimo è sospesa e il contratto si intende risolto dal giorno successivo a quello di scadenza. La mancata

esecuzione delle attività di rinnovo entro il termine di validità del certificato comporta in ogni caso la risoluzione del contratto dal giorno successivo a quello di scadenza.

29 - Reclami e ricorsi

L'Organizzazione, così come chiunque ne abbia interesse, può presentare reclami sull'operato di GCERTI ITALY o sulle Organizzazioni da essa certificate, esponendo e motivando le ragioni del reclamo, con le modalità pubblicate sul sito dell'organismo.

L'Organizzazione può presentare ricorso contro le decisioni assunte da GCERTI ITALY in merito all'esito della valutazione della conformità, entro trenta giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, esponendo e motivando le ragioni del ricorso.

La decisione sul ricorso è assunta da persone non coinvolte nelle attività di valutazione della conformità oggetto del ricorso ed è comunicata all'Organizzazione entro quattro mesi dalla data di ricezione.

Reclami e ricorsi sono trattati secondo PRO-19, cui il presente regolamento rinvia per il processo, i termini di presa in carico e le comunicazioni al reclamante. Al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità compete la valutazione dell'imparzialità con cui il reclamo o il ricorso è stato trattato, secondo R-CI.

30 - Condizioni contrattuali comuni

Le condizioni di questo capitolo sono comuni ai regolamenti delle altre attività di valutazione di GCERTI ITALY. I limiti della certificazione e della responsabilità sono al capitolo 27, la durata del contratto e il recesso al capitolo 28, l'annullamento o il posticipo di una verifica al capitolo 15.3, la ricsuzione dell'auditor al capitolo 15.

30.1 - Foro competente e legge applicabile

Il rapporto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia il foro competente è quello di Napoli; previo specifico accordo scritto fra le parti può essere scelto un foro diverso.

Restano ferme le norme imperative sulla giurisdizione e sulla competenza, in particolare quelle applicabili ai contratti con le pubbliche amministrazioni.

30.2 - Forza maggiore

Nessuna delle parti risponde del ritardo o della mancata esecuzione delle proprie obbligazioni dovuti a cause di forza maggiore, quali eventi naturali eccezionali, provvedimenti dell'autorità, indisponibilità prolungata delle infrastrutture o altri fatti non imputabili e non superabili con l'ordinaria diligenza. La parte che vi si trovi ne dà comunicazione tempestiva all'altra e le attività sono riprogrammate, senza oneri aggiuntivi, appena la causa sia cessata.