REVISIONI:				
N°	DATA	MOTIVO	EMISSIONE	APPROVAZIONE
10	2025-01-13	Modiche a seguito di modifica denominazione sociale da KHC a SUSTAINY	**RO**	**Resp. Schema**
11	2025-04-22	Correzioni	**RO**	**Resp. Schema**
12	2026-07-23	Correzioni rif. Manuale d'uso del Marchio	**RO**	**Resp. Schema**

Il presente Schema requisiti è sottoscritto, per presa visione, con la sottoscrizione del Questionario informativo, scaricabile dal sito sul sito www.sustainy.it, con cui si sottoscrive anche l'informativa al trattamento dati ai sensi del Reg. UE 2016 /679)

1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce le condizioni generali del sistema di certificazione **SUSTAINY** (nel seguito chiamata **SUSTAINY**) relativo a Servizi/prodotti specificati, a quali si applicano requisiti specificati, specifiche regole e procedure.

Il presente documento si applica ai servizi di certificazione **SUSTAINY** di seguito indicati:

- "Società che forniscono servizi energetici" (ESCO) in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 (documento di riferimento).

Riferimenti normativi/legislativi (nota: le norme di seguito richiamate, dove non esplicitamente indicato si intendono nell'edizione vigente):

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 - Valutazione della conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
- UNI CEI 11352:2014 - Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO) - Requisiti generali, liste di controllo per la verifica dei requisiti dell'organizzazione e dei contenuti dell'offerta di servizio;
- UNI CEI EN 15900:2010 - Servizi di efficienza energetica - Definizioni e requisiti.
- UNI CEI EN ISO 50001 - Sistemi di gestione dell'Energia - Requisiti e linee guida per l'uso.
- UNI CEI EN 16247-1 Diagnosi energetiche. Parte 1: requisiti generali.
- UNI CEI EN 16247-2 (DE-parte 2: edifici);
- UNI CEI EN 16247-3 (DE-parte3: processi);
- UNI CEI EN 16247-4 (DE-parte 4: trasporti);
- UNI EN ISO 9001:2015.
- UNI CEI 11339:2023 - Gestione dell'energia - Esperti in gestione dell'energia - Requisiti generali per la qualificazione.
- "Decreto 7 marzo 2012 - Adozione dei criteri ambientali minimi da inserire nei bandi di gara della Pubblica Amministrazione per l'acquisto di servizi energetici per gli edifici - servizio di illuminazione e forza motrice - servizio di riscaldamento/raffrescamento".
- "Decreto Ministeriale 28 dicembre 2012 - Determinazione degli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico che devono essere perseguiti dalle imprese di distribuzione dell'energia elettrica e il gas per gli anni dal 2013 al 2016 e per il potenziamento del meccanismo dei certificati bianchi".
- Direttiva 2012/27/UE - sull'efficienza energetica che fissa gli obiettivi per l'efficienza energetica partendo dalle necessità energetiche del cliente;
- Decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 - Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica che modifica le direttiva 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE e s.m.i.
- Schema di accreditamento e certificazione, in conformità alla norma UNI CEI 11352:2014 "Società che forniscono servizi energetici " (ESCO), redatto ai sensi dell'art. 12, comma 1, del D.Lgs. 4 luglio 2014, n. 102 (documento ACCREDIA approvato il 12 maggio 2015 dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare) (1).
- Circolari ACCREDIA applicabili per lo schema o applicabili per l'attività di Audit, es. Circolari ACCREDIA per attività di Audit da Remoto, ove applicabile.

- **2 DEFINIZIONI**

Certificato: il documento rilasciato da **SUSTAINY**, ad esito positivo dell'attività di verifica/audit sull'attività della ESCO a fronte della normativa/legislazione applicabile.

Certificazione: la verifica positiva, da parte di **SUSTAINY**, circa la conformità del servizio/prodotto al documento normativo di riferimento che consente il rilascio del "certificato" come sopra indicato.
Documento di riferimento: significa il documento (o l'insieme di documenti) che fornisce regole, direttive o caratteristiche concernenti il sistema di gestione (ad es. norme nazionali, internazionali, specifiche tecniche, disciplinari, ecc…), rispetto ai quali **SUSTAINY** compie la sua attività di verifica (Audit) della conformità.
Cliente: il soggetto giuridico che stipula il contratto con **SUSTAINY**, cui si applicano le presenti condizioni (il presente Schema).
Verifica/audit: Processo sistematico, indipendente e documentato per la valutazione dell'attività del Cliente, nei confronti di criteri di verifica concordati.
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", richiamata dall'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.
Gli elementi principali che caratterizzano una ESCO, come individuate dalla Norma UNI CEI 11352:2014, sono:
a. offrire la garanzia al Cliente, tramite un Contratto a Garanzia di risultato (Energy Performance Contract - EPC), del miglioramento dell'efficienza energetica attraverso i servizi e le attività fornite, con assunzione in proprio dei rischi tecnici e finanziari stabiliti contrattualmente connessi con l'eventuale mancato raggiungimento degli obiettivi concordati;
b. ottenere il pagamento, stabilito contrattualmente, dei servizi forniti basati, totalmente o parzialmente, sul miglioramento dell'efficienza energetica conseguito e sul raggiungimento degli altri criteri di prestazioni e rendimento;
c. poter fornire il finanziamento degli interventi, sia in proprio che tramite terzi, quando previsto contrattualmente.
Contratto a garanzia di risultato: (contratto di rendimento energetico) - secondo il D.Lgs n. 115/2008: accordo contrattuale tra il beneficiario e il fornitore riguardante una misura di miglioramento dell'efficienza energetica, in cui i pagamenti a fronte degli investimenti in siffatta misura sono effettuati in funzione del livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente.

3 NATURA DELL'ATTIVITÀ

3.1 Mediante il contratto, **SUSTAINY** si impegna a svolgere una valutazione di conformità del Servizio/Prodotto del Cliente rispetto al documento di riferimento e, in caso di esito positivo, **SUSTAINY** si impegna ad emettere il relativo Certificato di conformità.
SUSTAINY non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica del Servizio/Prodotto del Cliente, né in merito all'emissione del Certificato di conformità finale.
3.2 E' esclusa dall'oggetto del contratto ogni attività di consulenza nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte del Cliente del Servizio/Prodotto del Cliente, oggetto di valutazione.
3.3 Il Cliente riconosce che un potenziale conflitto di interessi può determinare l'impossibilità per **SUSTAINY** di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare a **SUSTAINY** la ragione sociale del consulente e/o il nominativo delle persone fisiche che svolgano direttamente le attività. Il Cliente si obbliga inoltre, a comunicare a **SUSTAINY** ogni variazione di tali soggetti.

4 OGGETTO DELLA VERIFICA E DOCUMENTO DI RIFERIMENTO

4.1 La valutazione, sarà condotta da **SUSTAINY** sulla base del documento di riferimento.
4.2 Laddove non diversamente richiesto dal documento di riferimento, le verifiche/audit svolti da **SUSTAINY** ai fini della valutazione di conformità del Servizio/Prodotto del Cliente avvengono attraverso visite condotte con il metodo del campionamento. Pertanto, il rilascio della Certificazione da parte di **SUSTAINY**, non implica necessariamente la verifica di **SUSTAINY** di ogni singolo elemento del Servizio/Prodotto del Cliente, ovvero di ogni singola attività espletata dal personale. Il campionamento utilizzato sarà indicato nei documenti di verifica/audit (Rapporti di Audit/Check List), e sarà reso disponibile a **SUSTAINY** per la decisione sulla Certificazione ed all' Organismo di Accreditamento o all'Autorità competente che ne facesse richiesta, laddove previsto per legge.

5. PRIMA CERTIFICAZIONE

5.1 La ESCO dovrà indicare nel Questionario informativo SUSTAINY (QMS 720001b) per la richiesta di certificazione a fronte della UNI CEI 11352:2014, in particolare, il numero di dipendenti (indicando solo il personale coinvolto nelle attività relative ai servizi di efficienza energetica richiamati nello standard, compreso lo staff-segreteria/manutenzioni, o che svolge attività in subappalto, ecc.) ed il numero di contratti a garanzia di risultato EPC attivi (come da Appendice B della UNI CEI 11352:2014) e non EPC (ad esempio, un semplice contratto di manutenzione caldaia) gestiti presso i propri clienti ed impegnarsi annualmente a comunicare a SUSTAINY prima della pianificazione della sorveglianza annuale prevista

contrattualmente, il numero di contratti a garanzia di risultato aggiornato, con l'elenco dei relativi clienti (modulo QISe 740302e).
La sottoscrizione del contratto, determina l'avvio dell'iter certificativo e l'accettazione da parte del Cliente delle tariffe previste per l'iter certificativo, la sorveglianza ed il rinnovo.
5.2 La certificazione ha **validità triennale** ed è soggetta a sorveglianze annuali, e segue il seguente schema:

Anno	1	2°	3°	1°	2°	3°
Fase	Certificazione	Sorveglianza	Sorveglianza	rinnovo	Sorveglianza	Sorveglianza

La ESCO può essere certificata in un dato ambito (sedi e servizi) solo se risulta la presenza della frase "**servizi energetici", "servizi energetici integrati" o equivalenti** tra gli oggetti sociali dello **statuto della** società e/o tra le **attività nel certificato camerale o in documenti equivalenti.**
SUSTAINY valuta quindi l'esistenza dell'indicazione e il soddisfacimento di tutti i requisiti previsti dallo schema di certificazione, in conformità ai requisiti normativi e legislativi applicabili, compresa la presenza di almeno un contratto a garanzia di risultato (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica) - **EPC, come da Appendice B della UNI CEI 11352:2014 attivi e non EPC (ad esempio, un semplice contratto di manutenzione caldaia) gestiti presso i Clienti della ESCO**.
Inoltre:
5.2.1 prima del rilascio della certificazione deve essere verificato almeno un contratto a garanzia di risultato (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica):

- **presso il cliente**, deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato concluso o in svolgimento presso il cliente stesso (es. realizzazione e/o conduzione di un intervento di miglioramento dell'efficienza energetica);
- **presso la ESCO** deve essere disponibile almeno un contratto a garanzia di risultato attivo (finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica) e grazie al quale si dimostri di aver conseguito almeno un primo ciclo di miglioramento ai sensi dell'Appendice A della norma 11352:2014. Indipendentemente dalle forme contrattuali, deve essere stato svolto un primo ciclo di attività dalla 4.2 a) alla 4.2 k) della norma 11352:2014 che dimostri il miglioramento dell'efficienza energetica.

Con "**ciclo di miglioramento**" è da intendersi il ciclo in cui è possibile verificare il miglioramento dell'efficienza energetica definito dal contratto a garanzia di risultato purché rappresentativo della ciclicità del processo o dell'utilizzo dell'oggetto dell'intervento.
La durata del ciclo di miglioramento deve comunque essere definita contrattualmente ed essere connessa alle modalità di verifica concordate così come alle obbligazioni contrattuali di miglioramento dell'efficienza energetica. Per esempio, nel caso di intervento nel **settore civile** per il miglioramento dell'efficienza energetica di un impianto di riscaldamento, il ciclo di riferimento non potrà essere inferiore alla durata della stagione termica. Nel caso di intervento in un **settore industriale**, invece, il ciclo potrebbe essere anche sensibilmente più corto purché nella durata individuata contrattualmente si realizzino tutte le condizioni operative che diano conto di condizioni di uso massimo e minimo di energia nell'ambito di un profilo di utilizzo che rispecchi adeguatamente il normale ciclo produttivo.
Per contro, nel caso ove la prestazione energetica dell'oggetto dell'intervento possa essere influenzata da eventuali stagionalità dello specifico ciclo produttivo e/o dalle condizioni climatiche e solo ove tali influenze siano misurabili nell'ambito di un modello predittivo in grado di determinarne la dimensione, la durata dovrà venire adeguatamente estesa (anche attraverso singoli set di misurazioni) al fine di tenerne adeguatamente conto.

In merito alla verifica attraverso il contratto a garanzia di risultato, la ESCO che **non è** in grado di saper svolgere una delle attività elencate al punto 4.2, lettere da a) a k), **non è certificabile** in quanto non risponde ai requisiti di conformità alla norma 11352:2014.

Nel caso però una o più attività non rientrino in un unico contratto EPC e pertanto debbano risultare verificate in altri contratti, potranno essere considerati altri contratti EPC o, momentaneamente, contratti non EPC purché tali documenti identifichino e provvedano a determinare precise responsabilità della ESCO nell'ambito della/e attività fornita/e così come ad informare e tutelare adeguatamente il committente.

Quindi, secondo quanto previsto dall'entrata in vigore dello Schema ACCREDIA suddetto [(1)] fermo restando:
- che la norma chiarisce sia il requisito che le relative modalità di verifica;
- la necessità di permettere un adeguato periodo di messa a regime del mercato ESCO anche alla luce delle prossime scadenze;

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 dalla 4.2 a) alla 4.2 k) e nell'ambito di un primo ciclo che dimostri il miglioramento dell'efficienza energetica purché il contratto (o i contratti) in oggetto configuri precise responsabilità della ESCO nell'ambito dell'attività non fornita in ambito EPC e chiarisca che le attività mancanti sono state escluse per espresso accordo tra le parti avendo le stesse convenuto che tali attività non siano in grado di influenzare in modo apprezzabile l'oggetto contrattuale così come il livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente.
Nel caso delle attività svolte dal cliente, la ESCO deve aver provveduto ad individuare e regolamentare contrattualmente le procedure (per esempio di manutenzione) che il cliente dovrà realizzare così come le modalità di controllo delle medesime da parte della ESCO al fine di poter fornire le garanzie contrattuali comunque richieste.
Nel contratto **non EPC inoltre, la ESCO** deve aver provveduto a definire procedure e proprie responsabilità nell'ambito dell'attività fornita così come dare evidenza di adeguata informazione e tutela al committente.
In pratica, tali condizioni dovranno essere annotate in fase di certificazione, come "rilievi" e pertanto l'organizzazione certificata sarà comunque tenuta a fornire evidenza del raggiungimento del requisito all'interno di un contratto a garanzia di risultato in occasione della effettuazione della prima sorveglianza annuale da parte di SUSTAINY.

5.2.2 fermo restando quanto riportato al punto 1 per il contratto EPC, da verificare in sede di verifica iniziale, devono essere verificati almeno 2 contratti EPC con sopralluogo presso il Cliente in ogni ciclo di certificazione (il ciclo inizia dopo il rilascio del certificato/rinnovo e termina dopo ogni verifica di rinnovo). Durante il sopralluogo presso il Cliente dovranno essere coperte differenti tipologie di attività, al fine di verificare l'attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della UNI CEI 11352:2014. In riferimento a quanto suddetto, è necessario che la ESCO garantisca la possibilità al Team di Audit SUSTAINY, l'accesso al sito del suo/suoi Cliente/i, sia in fase di rilascio della certificazione che nelle verifiche di sorveglianza/rinnovo.

5.3 Il processo di audit/verifica iniziale è composto da un Audit che prevede la verifica della conformità della ESCO alla UNI CEI 11352: es. organigramma completo delle funzioni/aree previste, visura camerale storica aggiornata, piano formativo e informativo rivolto al personale interno ed al cliente contratto/i a garanzia di risultato, ecc. e la verifica del contratto a garanzia di risultato, come sopra descritto, presso il sito del Cliente della ESCO.

Fornitori utilizzati dalle ESCO
Il controllo degli eventuali fornitori della ESCO per attività non svolte direttamente, è effettuato in conformità ai § 7.4, 7.5, e 8.2 della ISO 9001:2008 (e successive revisioni della stessa) e all'ALLEGATO A normativo della 11352:2014.

Verifica delle sedi (Multisite)
Se l'organizzazione ha altre sedi secondarie, oltre alla sede principale, che desidera inserire nel certificato, dovrà indicarle nel Questionario informativo (QMS 720001e) a SUSTAINY, che stabilirà le modalità di un eventuale campionamento in fase di certificazione/sorveglianza successiva, in base alle sue procedure.

SUSTAINY comunica al Cliente i nomi dei componenti il Team di Audit incaricati dell'effettuazione dell'audit (QIS 740101e – Piano di Audit); il Cliente può fare obiezione sulla nomina di tali componenti, giustificandone i motivi. Durante l'audit iniziale il Cliente deve poter dimostrare che il Servizio/Prodotto sia conforme alla norma applicabile.

5.4 Al termine dell'Audit è consegnato al Cliente copia del Rapporto di audit, sul quale sono tra l'altro riportati i rilievi emessi, graduati in tre livelli di gravità decrescente:

Il primo: **Non Conformità maggiore (NCM)**, si eleva nel caso di violazione sistematica o episodica di un requisito normativo di riferimento (UNI CEI 11352:2014) ovvero nel caso di sistematica violazione di un requisito imposto da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa ESCO per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (UNI CEI 11352:2014) ovvero di un requisito legislativo applicabile.

In verifica iniziale non è ammesso rilasciare certificazioni con 1 (un) rilievo aperto (NC collegate alla violazione di requisiti legislativi/normativi) per violazione, anche episodica; l'attuazione della relativa azione correttiva deve essere verificata prima del rilascio della certificazione, eventualmente con apposita verifica post audit/supplementare.

Il secondo: **Non Conformità minore (NCm)**, si eleva nel caso di episodica violazione di un requisito stabilito da procedure documentate o istruzioni predisposte dalla stessa ESCO per disciplinare attività in riferimento a requisiti normativi (UNI CEI 11352:2014).
In verifica iniziale/rinnovo/sorveglianza non è ammesso rilasciare/rinnovare/confermare certificazioni in assenza del **piano di azioni correttive** approvato da SUSTAINY e la cui attuazione ed efficacia deve essere verificata nella prima verifica utile.

Il terzo: **Raccomandazione**, rappresenta uno spunto di miglioramento e si eleva per indicare alla ESCO di gestire un aspetto debole o potenzialmente carente dei processi che concorrono nella realizzazione e controllo dei servizi oggetto di certificazione la cui persistenza potrebbe determinare la violazione di uno o più requisiti previsti. E' facoltà della ESCO adottare azioni preventive che andranno verificate nel corso delle verifiche successive. La giustificazione del mancato recepimento del commento o raccomandazione deve essere registrata dalla ESCO.

Il Cliente può annotare sue eventuali riserve od osservazioni, in merito ai rilievi espressi dagli Auditor, su un apposito spazio del rapporto di audit. Tutti i rilievi emessi devono essere controfirmati dalla ESCO.
A completamento, delle attività di valutazione/audit, riesame e delibera da parte dell'apposito Comitato di Approvazione (CdA) è rilasciato, per il Servizio/Prodotto in esame, un Certificato di conformità con validità annuale (QM 10 00 04f). La validità del certificato è subordinata al risultato dei successivi audit di sorveglianza periodici (entro ogni 12 mesi rispetto alla data dell'Audit di certificazione o semestrale se necessario) ed al rinnovo triennale della certificazione del Servizio/Prodotto.
5.5 Per quanto riguarda lo scopo della certificazione, sarà utilizzata una descrizione univoca: "Erogazione di servizi energetici", in riferimento al punto 4.2 dello standard UNI CEI 11352:2014, nel quale si indica chiaramente che una ESCO deve essere in grado di svolgere tutte le attività elencate dalla lettera 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 al punto 4.2 dello standard (che le ESCO possono offrire in modo facoltativo), nel caso in cui la ESCO sia in grado di dimostrare all'atto della verifica di conformità che effettivamente ha svolto o ha in svolgimento queste attività. In questo caso la formulazione del campo di applicazione dovrebbe essere come nell'esempio seguente: "Erogazione di servizi energetici, incluse l'attività di finanziamento dell'intervento di miglioramento e l'attività di sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili sempre finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica".
Se un Cliente, successivamente alla certificazione conseguita, intende modificare il campo di applicazione della certificazione, nei limiti di quanto suddetto, deve farne richiesta scritta a SUSTAINY, che deciderà di effettuare un Audit supplementare o concorderà con il Cliente la modifica del campo di applicazione in occasione della Sorveglianza.

6. SORVEGLIANZA e RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE
6.1 Il Cliente deve mantenere la conformità del proprio Servizio/Prodotto allo standard /legislazione applicabile. **SUSTAINY** effettua audit periodici/Audit di sorveglianza (della durata di almeno 1 giorno/uomo), come di seguito indicato: la prima sorveglianza deve essere eseguita entro i 12 mesi successivi la verifica iniziale, una seconda sorveglianza entro 24 mesi.

Il Cliente dovrà a comunicare a SUSTAINY prima della pianificazione della sorveglianza annuale/rinnovo prevista contrattualmente, il numero di contratti a garanzia di risultato aggiornato (come già specificato per la certificazione), con l'elenco dei relativi clienti (modulo QISe 740302e).
Gli audit di sorveglianza sono condotti presso il sito/i del Cliente e devono avere una durata almeno pari ad 1 man day ed in considerazione del tempo previsto dal numero dei contratti a garanzia di risultato EPC attivi (come da Appendice B della UNI CEI 11352:2014 e non EPC (ad esempio un semplice contratto di manutenzione caldaia) gestiti presso i clienti della ESCO (prima della Verifica di sorveglianza la ESCo dovrà inviare copia dell'elenco del EPC attivi, attrvero apposita modulistica anticipata da SUSTAINY).
Tempi da integrare nella verifica, in funzione del numero dei contratti con il Cliente della ESCO:

Numero di contratti gestiti a garanzia di risultato	Numero di contratti campionati	Incremento di gg/uu per ogni verifica
Da 1 a 3	1	0
Da 4 a 6	2	0
Da 7 a 9	3	0.5
Da 10 a 16	4	1
Da 17 a 25	5	1.5
Da 26 a 36	6	2
Da 37 a 49	7	2.5
Da 50 a 64	8	3.0
Continuare la progressione	Continuare la progressione	Continuare la progressione

In ogni ciclo di certificazione (il ciclo inizia dopo il rilascio del certificato/rinnovo e termina dopo ogni verifica di rinnovo, devono essere verificati almeno 2 contratti EPC con sopralluogo presso il cliente. I sopralluoghi presso i clienti dovranno permettere di coprire differenti tipologie di attività, al fine di verificare l'attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della Norma 11352:2014.

L'Audit di sorveglianza deve permettere a SUSTAINY, di valutare:

- il mantenimento della conformità ai requisiti applicabili (standard e legislazione cogente applicabile), compresa l'attuazione di opportune modifiche quando queste siano comunicate da SUSTAINY,
- la gestione dei reclami (di cui mantenga registrazione e documenti le azioni intraprese),
- che il cliente faccia dichiarazioni sulla certificazione coerenti con il campo di applicazione della certificazione stessa;
- che il Cliente non utilizzi la propria certificazione in maniera tale da portare discredito a SUSTAINY e non faccia alcuna dichiarazione riguardo alla propria certificazione che SUSTAINY possa considerare ingannevole o non autorizzata;
- sotto sospensione, revoca o scadenza della certificazione, il Cliente interrompa l'utilizzo di tutto il materiale pubblicitario che contiene qualsiasi riferimento a questa e intraprenda azioni come richiesto dallo schema di certificazione (ad es. per la restituzione dei documenti di certificazione) ed adotti qualsiasi altra misura richiesta;
- se il Cliente fornisce copie dei documenti di certificazione ad altri, i documenti devono essere riprodotti nella loro interezza;
- nel far riferimento alla propria certificazione di Servizio/prodotto nei mezzi di comunicazione quali documenti, opuscoli o materiale pubblicitario, il Cliente deve conformarsi ai requisiti stabiliti da SUSTAINY (rif. Punto 15 del presente Schema e Manuale d'uso del marchio QI100107);
- le modifiche nell'Organizzazione del Cliente, di cui lo stesso abbia dato prontamente comunicazione a SUSTAINY, che possano influenzare la capacità di soddisfare i requisiti di certificazione;

6.2 il Cliente è tenuto a dare prontamente informazione a **SUSTAINY**, in merito alle azioni che intraprenderà, in merito ad eventuali rilievi, osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte ai controlli (es. sanzioni civili e penali inerenti all'attività oggetto della certificazione, in modo che SUSTAINY possa prendere i dovuti provvedimenti, ad es. sospensione della certificazione).

6.3 SUSTAINY si riserva inoltre di effettuare audit aggiuntivi/supplementari rispetto a quanto previsto, annunciati o non annunciati, presso il Cliente:

- nel caso gli pervengano reclami o segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla non rispondenza del sistema di gestione del Cliente ai requisiti della Documento di riferimento e al presente Schema;
- in relazione a cambiamenti intervenuti all'Organizzazione del Cliente;
- cui è stata sospesa la certificazione.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, da parte del Cliente, **SUSTAINY** può avviare l'iter di sospensione della certificazione.

Nel caso in cui i reclami e le segnalazioni siano ritenute giustificate da **SUSTAINY**, il costo dell'effettuazione dell'audit aggiuntivo/supplementare è a carico del Cliente.

6.4 Le date di esecuzione degli audit di sorveglianza sono concordate con il Cliente con adeguato anticipo e ad essa ufficialmente confermate tramite una comunicazione scritta per email. La descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione dell'audit di sorveglianza presso il sito/i, i nominativi del Team di Audit incaricati dell'effettuazione all'audit sono preventivamente comunicati da **SUSTAINY** al Cliente (Piano di Audit QIS 740101, che **SUSTAINY** invia al Cliente prima dell'effettuazione dell'audit stesso), che può fare obiezione sulla loro nomina, giustificandone i motivi.

6.5 La validità del certificato di conformità è confermata, a seguito dell'esito positivo dell'audit di sorveglianza, riesame e delibera del Comitato di Approvazione (CdA).

6.6 Rinnovo

La verifica di rinnovo della certificazione deve essere eseguita prima della scadenza. Durante la verifica di rinnovo devono essere verificati tutti i requisiti normativi/legislativi.

6.7 Al termine dell'audit è consegnato al Cliente copia del rapporto di audit (QIS 740102), sul quale sono tra l'altro riportate le eventuali non conformità, osservazioni e commenti riscontrati. In caso di non conformità, **il processo di mantenimento della certificazione ed emissione del certificato aggiornato, procede come indicato al punto 5.2. In caso di mancata risoluzione delle non conformità (NCm) riscontrate SUSTAINY può sospendere la certificazione sino a che le non conformità stesse non siano state corrette e le azioni correttive valutate nell'efficacia.** Tutte le spese relative ad eventuali audit aggiuntivi/supplementari conseguenti a carenze del sistema di gestione sono da considerarsi a carico del Cliente.

7 REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DI LEGALITÀ

7.1 Il Cliente si impegna a conformarsi ed a mantenersi conforme, per tutto il periodo di validità del Certificato di conformità, a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, decreti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili alle proprie attività, processi, servizi, prodotti e personale. Il Cliente rimane pertanto l'unico responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di **SUSTAINY**.

8 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI/RISERVATEZZA

8.1 Il Cliente deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni/audit, inclusa la messa a disposizione della documentazione richiesta dai documenti cogenti di riferimento e delle relative registrazioni. Il Cliente deve inoltre consentire l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione.

8.2 Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi alle attività di certificazione del Servizio/Prodotto sono considerati riservati.

8.3 SUSTAINY è legalmente responsabile, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di certificazione. Ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato con SUSTAINY (ad es. per rispondere a reclami), tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e devono essere ritenute riservate. L'Organismo deve indicare al Cliente, in anticipo, le informazioni che intende rendere pubbliche (ad es. per inserimento in registro web). Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione del Cliente debbano essere divulgate per obblighi di legge, **SUSTAINY** ne darà avviso al Cliente. Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (ad es. reclamante o da autorità in ambito legislativo) sono trattate come informazioni riservate.

8.4 SUSTAINY non sarà responsabile per nessuna perdita dovuta alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovute agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto esterno a **SUSTAINY**, tranne per le richieste esplicitamente espresse nello scopo del contratto di servizio.

8.5 L'Organismo di Accreditamento può richiedere la partecipazione di suoi osservatori ai processi di valutazione effettuati da **SUSTAINY** stesso, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da **SUSTAINY** siano conformi a documento di riferimento. La partecipazione di tali osservatori è previamente concordata tra **SUSTAINY** e l'Organizzazione. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare alla suddetta partecipazione, non sarà rilasciato il certificato di conformità.

9 OBBLIGO DI INFORMAZIONE SUI PROCEDIMENTI LEGALI

9.1 Il Cliente si impegna a:

- notificare immediatamente a **SUSTAINY** tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legali e legati all'oggetto della certificazione.
- notificare immediatamente a **SUSTAINY** eventuali procedimenti legali in corso inerenti all'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge,
- notificare immediatamente a **SUSTAINY** eventuali incidenti che abbiano richiesto l'intervento di enti esterni per la risposta e/o che abbiamo comportato comunicazioni a pubbliche autorità,
- tenere informato **SUSTAINY** sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

9.2 In relazione a quanto sopra, **SUSTAINY** potrà eseguire visite di controllo straordinarie/supplementari ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato di conformità, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

10 RESCISSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 la validità del certificato può essere sospesa o revocata da **SUSTAINY** in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il Servizio/Prodotto non risponda più ai requisiti dello standard applicabile e nei seguenti casi:

a) rilevazione di non conformità rispetto ai requisiti di certificazione, ad es. in occasione di Audit sorveglianza

b) mancato adeguamento da parte dell'Organizzazione del Cliente alle modifiche del presente Schema comunicate da **SUSTAINY** o dello standard;

c) mancata accettazione di visite periodiche (annuali) o suppletive (supplementari) richieste da **SUSTAINY**;

d) mancata comunicazione di modifiche dell'organizzazione del Cliente;

e) mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni, aventi ad oggetto il campo di applicazione del Servizio/Prodotto certificato;

f) mancato pagamento da parte del Cliente dei compensi dovuti a **SUSTAINY**, nei termini previsti dal contratto e dal presente Schema;

g) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del Certificato di conformità nel termine comunicato da **SUSTAINY**;

h) cessazione delle attività del Cliente oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 12 mesi;

i) condanna del Cliente per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del Servizio/Prodotto certificato;

l) riferimenti non corretti allo schema di certificazione o l'utilizzo ingannevole di licenze, certificati, marchi o qualsiasi altro riferimento ingannevole alla certificazione, individuati nella documentazione o nella pubblicità (rif. Manuale d'uso del marchio QI100107);
m) morosità;
n) mancanza dei requisiti per procedere allo svolgimento dell'Audit di sorveglianza/rinnovo (mancanza di contratti EPC), mancato interesse al mantenimento della certificazione, SUSTAINY dopo 15 giorni lavorativi dalla scadenza annuale del certificato, comunica la revoca della certificazione.
10.2 Durante il periodo di sospensione/o in caso di revoca della certificazione, il Cliente non può fare uso del Certificato o fregiarsi della qualità di Organizzazione con Servizio/Prodotto certificato e deve portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione/revoca.
10.3 In caso di sospensione, il nominativo del Cliente viene segnalato sul registro come "sospeso". La sospensione o la revoca della certificazione sarà comunicata da **SUSTAINY** all'eventuale Organismo di accreditamento, se il servizio/prodotto è sotto accreditamento.
10.4 In caso di revoca della certificazione il Cliente deve restituire il Certificato di conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte di **SUSTAINY** o comunque, il Cliente **in caso di revoca della certificazione,** si impegna a non utilizzare marchi SUSTAINY relativi alla certificazione sospesa e a non fare riferimento in modo improprio alla certificazione**.** In casi di sospensione e revoca della certificazione, il Cliente si impegna a non utilizzare marchi SUSTAINY relativi alla certificazione sospesa e a non fare riferimento in modo improprio alla certificazione oggetto di sospensione. Il nominativo del Cliente sarà eliminato dal registro sul sito web di SUSTAINY.
10.5 In caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione, SUSTAINY aggiorna il certificato e lo invia al Cliente, al quale chiede l'aggiornamento di tutti documenti ed i canali di informazione verso i propri clienti (materiale pubblicitario, siti web, ecc.) aggiorna il registro presente sul sito web www.sustainy.it, informa l'Organismo di accreditamento.
10.6 La risoluzione della sospensione prevede la risoluzione della causa che ha portato alla sospensione ed il completamento del processo di valutazione, riesame e delibera in merito all'annullamento della sospensione. A seguito di un ripristino della certificazione, SUSTAINY aggiorna i documenti ufficiali, il registro, effettua comunicazione all'Organismo di accreditamento.

11 LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ
11.1 Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del servizio/prodotto costituiscono attestazione e garanzia da parte di **SUSTAINY** del rispetto dei requisiti del sistema di gestione (indicati nel documento di riferimento), gravanti sull'Organizzazione certificata, in relazione al campionamento effettuato nella verifica/audit, come si può evincere dalle registrazioni presenti nel rapporto di verifica/audit consegnato al Cliente (QIS 74 01 02).
11.2 è l'organizzazione del Cliente, e non **SUSTAINY**, che ha la responsabilità della conformità ai requisiti per la certificazione.
11.3 l'Organizzazione del Cliente è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti/servizi ai requisiti cogenti applicabili ed alle aspettative dei propri Clienti e dei terzi in genere e si impegna a tenere indenne **SUSTAINY** ed i suoi dipendenti e professionisti da qualsiasi reclamo, azione o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di **SUSTAINY** in base al presente Schema.
11.4 SUSTAINY non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, che derivi o sia connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualunque condizione espressa o implicita, garanzia od altra norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto, speciale o consequenziale del Cliente (incluso il lucro cessante) ed il risarcimento per altre cause di **SUSTAINY** nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento o serie di eventi fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate a **SUSTAINY** a fronte del contratto (IVA esclusa).
11.5 La Società non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a reclami per perdite, danni o spese, qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di un anno a far data dalla prestazione dello specifico servizio reso da **SUSTAINY** che dà origine al reclamo. Parimenti, **SUSTAINY** non assumerà alcuna responsabilità per presunto mancato completamento del servizio richiesto se non fatta valere in un identico termine da computarsi dalla data in cui questo avrebbe dovuto essere reso.
11.6 SUSTAINY non può essere intesa né come un assicuratore né come un garante e pertanto rifiuta ogni responsabilità in tale capacità. I Clienti che intendono garantirsi contro perdite o danni debbono sottoscrivere una apposita polizza di assicurazioni.
11.7 Il Cliente prende atto che **SUSTAINY**, nello stipulare un contratto o nel prestare i servizi richiesti, non assume, circoscrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti dei terzi.
11.8 Il Cliente si obbliga a garantire, tenere indenne e manlevare **SUSTAINY** ed i suoi dipendenti ed ausiliari avverso qualunque reclamo mosso da terzi per perdite, danni o spese di qualunque natura, incluse quelle legali, e comunque

sorgenti in relazione all'esecuzione, anche parziale od alla non esecuzione di qualunque servizio nella misura in cui la somma complessiva dei diversi reclami relativi a ciascun servizio eccedano il limite indicato al § 15.
11.9 SUSTAINY si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o annullamento dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase di passaggio ad altro organismo di certificazione. **SUSTAINY** non è in alcun modo responsabile di eventuali danni causati dall'annullamento o sospensione dell'accreditamento.

12 USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO
12.1 L'uso dei marchi **SUSTAINY** da parte del Cliente è consentito da parte di **SUSTAINY** ed in conformità al presente *Schema* e al Manuale d'uso del marchio QI100107.
12.2 l'utilizzo dei marchi dovrà essere riferito esclusivamente ai servizi/prodotti certificati da **SUSTAINY** e per il campo di applicazione riconosciuto.
12.3 La facoltà di utilizzare i marchi **SUSTAINY** non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal Cliente.
12.4 Il Cliente può fare uso dei marchi solo per il periodo di validità della certificazione rilasciate da SUSTAINY.
12.5 Ove, per qualsiasi motivo la certificazione sia sospesa, revocata, o venga comunque a cessare, anche temporaneamente, la propria efficacia, il Cliente dovrà immediatamente interrompere qualsiasi utilizzo dei marchi.
12.5 i marchi di **SUSTAINY** possono essere riprodotti in dimensioni reali o anche maggiori o minori rispetto ad esse, purché ne vengano rispettate le proporzioni e ne venga assicurata la leggibilità. Non è consentita la riproduzione parziale dei marchi.
12.6 Alle medesime condizioni previste dal presente Schema, possono essere riprodotti, purché in forma integrale e leggibile, anche i certificati di certificazione rilasciati da **SUSTAINY**.
12.7 Per ogni violazione delle regole in materia di uso dei marchi contenute nel presente Documento, nei contratti o nell'ulteriore disciplina applicabile, SUSTAINY potrà eventualmente ricorrere anche ad azioni legali.
12.8 E' fatta salva la facoltà per **SUSTAINY** di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno a qualsivoglia titolo subito, in ragione dell'uso improprio dei marchi da parte del Cliente.
12.9 SUSTAINY si riserva di effettuare le verifiche ritenute più opportune al fine accertare che i marchi siano utilizzati nel rispetto di quanto previsto dal presente *Schema* e dal Manuale d'uso del marchio QI100107 e da ogni altra regolamentazione applicabile, anche richiedendo al Cliente l'esibizione di documentazione quale cataloghi, carta intestata, ecc... Il rifiuto ingiustificato da parte del Cliente di esibire quanto richiesto da **SUSTAINY** comporta l'applicazione di quanto previsto al successivo capoverso.
In caso di violazione delle previsioni contenute ai precedenti punti da 12.2 a 12.8, **SUSTAINY** avrà la facoltà di risolvere il contratto per l'erogazione dei servizi.
12.10 i marchi di **SUSTAINY** relativi alle certificazioni non possono essere apposti sui prodotti del Cliente o sugli imballaggi di qualsiasi tipo.
12.11 Nel caso di certificazione parziale dei siti aziendali l'utilizzo dei marchi deve rendere esplicito che la certificazione non si riferisce alla totalità dell'Organizzazione del Cliente.

13 COMPENSI DOVUTI A SUSTAINY
13.1 I compensi per le attività prestate ai fini del rilascio del certificato di conformità, sono espressamente elencati nel contratto e saranno dovuti a **SUSTAINY**. Nel caso in cui il rilascio del certificato richieda attività supplementari non espressamente previste, sarà dovuto dal Cliente un corrispettivo ulteriore commisurato all'effettivo impegno richiesto e calcolato sulla base della tariffa indicata nel contratto in termini di man/day (giorno/uomo).
13.2 Oltre ai compensi previsti nel contratto, saranno a carico del Cliente le spese sostenute da **SUSTAINY** per le attività di verifica forfetizzate nella misura indicata nel contratto stesso. Ove quest'ultimo non specificasse la misura forfetaria delle spese, le stesse saranno rimborsate al costo effettivo sostenuto da **SUSTAINY** previa presentazione di copia dei giustificativi delle spese addebitate.
13.3 I compensi per l'attività svolta da **SUSTAINY** saranno dovuti dal Cliente anche in caso di mancata emissione del certificato di conformità per assenza dei requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia al contratto.
13.4 Il pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente alla data di presentazione delle fatture (data di emissione fatture). In caso di pagamento ritardato, sarà applicato un interesse dell'1% per ogni mese o parte di esso.
13.5 Il contratto è valido per anni 3 (tre) dalla stipula e s'intende rinnovato annualmente, in assenza di revoca scritta inviata 6 (sei) mesi prima della scadenza. **SUSTAINY** può modificare l'importo di certificazione inviando comunicazione per email o fax 6 (sei) mesi prima della scadenza.
13.6 Se dopo l'inizio dell'attività da parte di **SUSTAINY**, il completamento delle attività diventa impossibile per causa non imputabile ad alcuna delle parti o comunque imputabile al Cliente , questi pagherà la parte di attività già compiuta ed in tal caso **SUSTAINY** avrà diritto ad imborsare le somme già ricevute a titolo d'acconto ed avrà, comunque diritto, alla

corresponsione di un ulteriore importo da determinarsi a titolo di compenso forfetario per l'ulteriore attività svolta nella misura del 25 % dell'intero costo dei servizi.

13.7 SUSTAINY si riserva la facoltà di recedere dal presente accordo, a proprio insindacabile giudizio e senza, che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo alcuno, qualora si verifichi che trascorsi 30 gg. dalla data di emissione della fattura **SUSTAINY**, quest'ultima non risulta ancora pagata.

14 RICORSI

Qualsiasi persona o Organizzazione può presentare ricorso contro decisioni prese da SUSTAINY nei suoi confronti, riguardo a:

- certificazione;
- sospensione, annullamento o rinnovo della certificazione.

Tale ricorso deve essere inoltrato in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, al Responsabile dell'Organismo (RO), entro 30gg dalla data di ricevimento della comunicazione.

Il ricorso dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il ricorso;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del ricorso.

Il Responsabile dell'Organismo (RO) comunica la decisione presa (tenendo conto dei risultati di precedenti ricorsi), in modo che questi possa comunicare, in forma scritta, al soggetto interessato la decisione presa entro tre mesi dal ricevimento dello stesso.

Il soggetto interessato ha 30 gg per ricorrere in appello. Dalla data di ricezione della richiesta di appello, SUSTAINY, comunicato entro 15 gg la presa in carico del ricorso al ricorrente, ha 3 mesi di tempo per risolvere la controversia. In caso di mancata risoluzione dopo i 3 mesi, la stessa è affidata ad una terna arbitrale costituita da:

- un rappresentante del Comitato di Certificazione;
- un rappresentante del soggetto che presenta ricorso;
- il Presidente del Consiglio d'Appello (terza parte indipendente, scelto da entrambi o in mancanza di accordo dal Presidente del Foro di Catania).

L'esito dell'appello sarà comunicato, in forma scritta, dal Responsabile dell'Organismo al soggetto interessato.

In tutti i casi le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

SUSTAINY si impegna a garantire che tutti i ricorsi siano trattati in maniera costruttiva, imparziale e secondo i tempi stabiliti. SUSTAINY si impegna altresì, a garantire che la presentazione, l'esame e la decisione sui ricorsi non possano dar luogo a qualsiasi azione discriminante contro il ricorrente. La decisione di risolvere il ricorso viene presa da, o riesaminata ed approvata da, persona/e non coinvolta/e nelle attività di certificazione relative al ricorso oppure da persona/e che non ha potenziale un conflitto di interesse con il Cliente (es. aver fornito consulenza o essere stato dipendente del Cliente che ha fatto ricorso, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego). SUSTAINY si impegna ad intraprendere qualsiasi necessaria azione conseguente per risolvere il ricorso.

15 RECLAMI / SUGGERIMENTI

Qualsiasi persona o Organizzazione può inoltrare reclami /suggerimenti a SUSTAINY, in riferimento a sue attività o attività svolte da persone o Organismi posti sotto certificazione/qualifica da parte di SUSTAINY.

Il reclamo/suggerimento, che può essere inviato attraverso lettera - via posta ordinaria, fax o e-mail, dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il reclamo/suggerimento;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del reclamo/suggerimento.

Il reclamo/suggerimento sarà gestito dal RO (Responsabile dell'Organismo) e l'esito della gestione sarà comunicato dal RO al soggetto interessato, in forma scritta, entro 15 giorni lavorativi. La decisione di risolvere il reclamo viene presa da, o riesaminata ed approvata da, persona/e non coinvolta/e nelle attività di certificazione relative al reclamo oppure da persona/e che non ha potenziale un conflitto di interesse con il Cliente (es. aver fornito consulenza o essere stato dipendente del Cliente che ha fatto reclamo, entro i due anni successivi alla fine della consulenza o dell'impiego). SUSTAINY si impegna ad intraprendere qualsiasi necessaria azione conseguente per risolvere il reclamo.

16 IMPARZIALITÀ

16.1 SUSTAINY non preclude l'accesso alla certificazione in alcun caso.

16.3 Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, **SUSTAINY** potrà avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati e/o certificati. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri GRAVANTI su **SUSTAINY**, inclusi quelli in materia di indipendenza e riservatezza.

17 COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

SUSTAINY deve mantenere la documentazione di verifica per almeno 5 anni dalla data dell'audit. Nelle check list viene riportato il dettaglio dei documenti dell'organizzazione (es: autorizzazioni) che l'SUSTAINY deve acquisire in copia e allegare alla pratica, e rendere disponibile all'Autorità competente / Accredia su richiesta.

18 TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI

Per effettuare il transfer di un certificato, rilasciato da un altro OdC accreditato ad una ESCo, sarà necessario presentare richiesta a SUSTAINY, compilando il modulo QISe 720001 e allegando: il certificato in corso di validità, la documentazione del/dei precedenti Audit, la visura camerale aggiornata e l'elenco degli EPC.

Il trasferimento del certificato potrà essere perfezionato in sorveglianza o rinnovo, sostenendo la verifica di sorveglianza o di rinnovo. Il certificato emesso non sarà considerato come un nuovo certificato, rimanendo invariate le date di prima emissione e di scadenza.