



## INDICE

1. GENERALITA'
2. PRE-AUDIT
3. AUDIT INIZIALE (INITIAL AUDIT)
- 3.1 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE
4. AUDIT DI SORVEGLIANZA (SURVEILLANCE AUDIT)
5. AUDIT SUPPLEMENTARI (FOLLOW-UP AUDIT)
6. AUDIT DI RINNOVO (RE-AUDIT)
7. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI



Dasa - Rägister

## 1. GENERALITA'

Il presente documento descrive le procedure applicate da Dasa-Rägister per la Certificazione delle ESCO (Società di Servizi Energetici) secondo lo «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» ed è da considerarsi supplementare, e quindi non sostitutivo, a quanto definito nel “Regolamento Contrattuale”.

L'Organizzazione richiedente la Certificazione deve:

- avere un sistema che attesti il rispetto sistematico dei requisiti della normativa di riferimento e delle eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologia di prodotto/processo/servizio;
- erogare i servizi oggetto di certificazione in conformità alla normativa di riferimento;
- identificare e documentare il controllo di eventuali processi affidati all'esterno che hanno effetti sulla conformità dei servizi;
- mantenere a disposizione di Dasa-Rägister le registrazioni di tutti i reclami ricevuti e delle relative azioni conseguenti;
- mantenere aggiornata la raccolta delle norme, leggi e regolamenti cogenti applicabili all'attività, processo, servizio, prodotto incluso nel campo di applicazione della Certificazione.

Il Certificato è emesso a fronte del completamento, con esito positivo, dell’Audit Iniziale (Initial Audit), la sua validità è subordinata al superamento degli Audit di Sorveglianza periodici (Surveillance Audit) e ad una completa rivalutazione (Re-Audit) entro il termine della scadenza.

Qualora la richiesta di certificazione provenga da Organizzazioni già certificate da enti accreditati e con certificato in corso di validità, Dasa-Rägister subentra nelle attività in accordo con la pianificazione del precedente ente, recependo eventuali rilievi ed effettuando il relativo Audit secondo le modalità previste dal presente regolamento.

Prima dell'esecuzione di ogni Audit, Dasa-Rägister comunica all'Organizzazione i nomi dei componenti dell’Audit Team che condurrà la valutazione e nello stesso momento indica l'eventuale documentazione che dovrà essere resa disponibile.

Per ogni Audit sono previste:

- una riunione iniziale tra l’Audit Team e l’Organizzazione finalizzata alla presentazione delle parti e all’illustrazione delle procedure di verifica;
- la verifica in campo e a campione della conformità ai requisiti della norma di riferimento e della presa in carico delle prescrizioni legali riferibili al campo di applicazione della Certificazione;
- la redazione del rapporto (Audit Report) con i risultati e le conclusioni dell’Audit e l’eventuale pianificazione delle attività successive;
- una riunione finale tra l’Audit Team e l’Organizzazione per illustrare l’esito dell’Audit e consegnare l’Audit Report. In questa fase l’Organizzazione può sollevare e formalizzare eventuali riserve;

Qualora l'Organizzazione affidi all'esterno alcuni processi e questi possano avere un'influenza diretta sulla conformità dei servizi oggetto di certificazione, Dasa-Rägister si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio, di eseguire audit presso i fornitori di tali servizi.

Gli Audit potranno essere condotti sia in presenza che a distanza (modalità “da remoto”) così come in forma mista.

## 2. PRE-AUDIT

È possibile effettuare un Audit preliminare (Pre-Audit) prima dell’Audit Iniziale (Pre-Audit) con lo scopo di individuare il grado di preparazione dell’Organizzazione in relazione ai requisiti della norma e di identificare quelle situazioni che potrebbero compromettere il buon esito dell’Initial Audit.

Può essere condotto un solo Pre-Audit per ogni Richiesta di Certificazione.



### 3. AUDIT INIZIALE (INITIAL AUDIT)

L'Initial Audit è svolto presso i siti dell'Organizzazione e consiste nel valutare tutte le attività oggetto di certificazione, mediante osservazione diretta delle stesse, interviste al personale, esame delle registrazioni al fine di valutare l'adeguatezza e conformità dei servizi erogati alla norma di riferimento.

Eventuali Non Conformità che dovessero emergere al termine dell'Initial Audit devono essere prese in carico dall'Organizzazione e la loro gestione comunicata a Dasa-Rägister (tramite le modalità indicate nell'Audit Report). Per poter proseguire con le successive fasi del processo di Certificazione, le modalità di trattamento e le eventuali Azioni Correttive definite dall'Organizzazione devono essere approvate dal Lead Auditor.

In caso di Non Conformità Maggiori è necessario verificare l'efficacia del trattamento e delle eventuali Azioni Correttive, che deve avvenire entro sei mesi dalla data dell'Initial Audit altrimenti quest'ultimo deve essere ripetuto. La valutazione può avvenire su base documentale o tramite un Follow-Up Audit (par. 5.). In assenza di tale verifica non è possibile proseguire con la fase di Delibera.

#### 3.1. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione viene rilasciata a seguito del parere positivo del Comitato di Delibera (Decision Committee) che valuta i documenti relativi all'Audit e prendendo anche in considerazione eventuali informazioni inerenti l'Organizzazione raccolte dal mercato o comunque di pubblico dominio.

In questa fase il Comitato di Delibera:

- può richiedere all'Organizzazione di fornire eventuali informazioni mancanti;
- può disporre un Follow-Up Audit o documentale per integrare eventuali mancanze dell'audit.

Il parere positivo del Comitato di Delibera consente:

- l'emissione del Certificato la cui validità è triennale e decorre dalla data della Delibera;
- l'iscrizione e la pubblicazione dei dati dell'Organizzazione nel Registro Certificazioni.

Il Comitato di Delibera può anche disporre Audit di Sorveglianza ad intervalli più frequenti (ad esempio semestrali) a seguito di:

- proposta dell'Audit Team o esito dell'Audit tale per cui sia necessario monitorare il sistema con frequenza maggiore rispetto all'anno;
- specifica richiesta dell'Organizzazione.

In caso di non concessione della Certificazione, le ragioni di tale decisione vengono comunicate formalmente all'Organizzazione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti richiesti che la stessa si deve impegnare a correggere entro un termine di tempo proposto e accettato da Dasa-Rägister.

Tale termine non deve in ogni caso essere superiore a sei mesi, superati i quali deve essere ripetuto l'Initial Audit.

Per poter valutare il rilascio della certificazione, in fase di Audit Iniziale deve essere stato verificato (e, quindi, deve risultare disponibile) almeno:

- un contratto a garanzia di risultato, concluso o in svolgimento, presso un cliente della ESCO (es. realizzazione e/o conduzione di un intervento di miglioramento dell'efficienza energetica);
- un contratto a garanzia di risultato attivo e, grazie al quale, si dimostri di aver conseguito almeno un primo ciclo di miglioramento.

Indipendentemente dalle forme contrattuali, deve essere stato svolto un primo ciclo di attività dalla 4.2. a) alla 4.2. k) della norma UNI CEI 11352:2014 che dimostri il miglioramento dell'efficienza energetica.

La ESCO che non sia in grado di dimostrare di saper svolgere tutte le attività elencate al requisito 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, potranno essere considerati altri contratti EPC o, momentaneamente, contratti non EPC purché tali documenti identifichino e provvedano a determinare precise responsabilità della ESCO nell'ambito della/delle attività fornita/e così come ad informare e tutelare adeguatamente il committente. Sarà quindi 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) valutato, 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 queste convenuto che tali attività non siano in grado di influenzare in modo apprezzabile l'oggetto contrattuale così come il livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente.

Nel caso di attività svolte dal Cliente, la ESCO deve aver provveduto ad individuare e regolamentare contrattualmente le procedure (per esempio di manutenzione) che il cliente dovrà realizzare così come le modalità di controllo delle medesime da parte della ESCO al fine di poter fornire le garanzie contrattuali comunque richieste. Nel contratto non EPC, inoltre, la ESCO deve aver provveduto a definire procedure e proprie responsabilità nell'ambito dell'attività fornita così come dare evidenza di adeguata informazione e tutela al committente. In pratica, tali condizioni dovranno essere segnalate e rilevate come "Non Conformità Minori" (vd. § 7) in fase di certificazione e pertanto l'Organizzazione sarà 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 Dasa-Rägister.

Fermo restando quanto sopra riguardo all'Audit Iniziale, 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;
- eventuali attività facoltative di cui ai punti m), n), o), p) del requisito 4.2 della norma UNI CEI 11352:2014

A tale proposito, l'ESCO deve prevedere nei contratti con i propri clienti la possibilità che l'Organismo di Certificazione possa accedere presso il loro sito, al fine di poter effettuare il necessario sopralluogo durante le verifiche di sorveglianza e rinnovo.

#### 4. AUDIT DI SORVEGLIANZA (SURVEILLANCE AUDIT)

Al fine di accertare il continuo rispetto di quanto stabilito dalla norma di riferimento, con la periodicità prevista dal Programma di Certificazione vengono effettuati gli Audit di Sorveglianza, durante i quali vengono valutati solo alcuni aspetti del Sistema.

L'Audit di Sorveglianza è eseguito con le stesse modalità dello Stage 2 Audit, valutando i requisiti/processi indicati nel Piano delle Sorveglianze. L'Audit può comunque essere condotto anche su altri punti a discrezione del Lead Auditor. L'Audit di Sorveglianza non prevede l'esecuzione dello Stage 1 Audit salvo che non siano intervenute modifiche importanti all'Organizzazione o al suo Sistema tali da richiederne l'effettuazione. Eventuali Non Conformità segnalate all'Organizzazione dovranno essere prese in carico da quest'ultima.

L'efficacia del trattamento e delle eventuali Azioni Correttive viene verificata nel corso del successivo Audit di Sorveglianza salvo i casi in cui, in funzione della gravità e complessità, si ritenga necessaria:

- una verifica documentale supplementare (Follow-Up documentale) con l'invio di documenti da parte dell'Organizzazione a Dasa-Rägister;
- una verifica supplementare presso l'Organizzazione (Follow-Up Audit – par. 5.).

Per le Non Conformità Maggiori viene concesso all'Organizzazione un tempo massimo di sei mesi entro il quale Dasa-Rägister dovrà effettuare un Follow-Up al fine di verificare l'efficacia dei trattamenti. Qualora questo non abbia luogo nei tempi previsti, la Certificazione verrà sospesa per un periodo massimo di sei mesi trascorsi i quali la Sospensione si trasformerà in Revoca.

I Surveillance Audit hanno quantomeno cadenza annuale e la prima verifica deve essere effettuata entro i dodici mesi dalla data della delibera del certificato.

#### 5. AUDIT SUPPLEMENTARI (FOLLOW-UP AUDIT)

Il Follow-Up Audit è eseguito con le stesse modalità dell'Initial Audit ed ha normalmente come oggetto di verifica le sole parti interessate (per es. correzione Non conformità



Maggiori, estensione, scopo,...). La valutazione può comunque essere condotta anche su altri punti a discrezione del Lead Auditor.

Qualora il Follow-Up Audit per la verifica dell'efficacia del trattamento delle Non Conformità Maggiori abbia esito negativo, la Certificazione verrà sospesa fino a che non sia stata valutata l'efficacia del nuovo trattamento e delle eventuali Azioni Correttive, e comunque per un periodo massimo di sei mesi, trascorsi i quali la Sospensione si trasformerà in Revoca.

### 6. AUDIT DI RINNOVO (RE-AUDIT)

La validità del Certificato è confermata a seguito dell'esito positivo di una verifica completa (Re-Audit) condotta con gli stessi criteri dell'Initial Audit.

Eventuali Non Conformità segnalate all'Organizzazione dovranno essere prese in carico da quest'ultima, per le Non Conformità Minori l'efficacia del trattamento e delle eventuali Azioni Correttive viene verificata nel corso del successivo Audit di Sorveglianza salvo i casi in cui, in funzione della gravità e complessità, si ritenga necessaria:

- una verifica documentale supplementare (Follow-Up documentale) con l'invio di documenti da parte dell'Organizzazione a Dasa-Rägister;
- una verifica supplementare presso l'Organizzazione (Follow-Up Audit).

In caso di Non Conformità Maggiori è necessario verificare l'efficacia del trattamento e delle eventuali Azioni Correttive entro la data di scadenza in vigore del Certificato.

Entro la medesima data la Certificazione può essere rinnovata a seguito del parere positivo del Comitato di Delibera (Decision Committee) con le stesse modalità del rilascio iniziale (par. 3.3). Ciò implica che il Re-Audit deve essere effettuato con sufficiente anticipo al fine di permettere la gestione di eventuali Non Conformità.

Qualora non si riesca a completare l'iter entro la data di scadenza del certificato (ad esempio Follow Up), il Comitato di Delibera non potrà procedere con il rinnovo. Se le attività pendenti si riescono a completare entro sei mesi dalla scadenza, il Comitato di Delibera potrà ripristinare il certificato sul quale comparirà il periodo di interruzione della sua validità. Altrimenti, trascorsi sei mesi e non più di un anno dalla scadenza, dovrà

essere condotto un Audit Iniziale perché il Comitato di Delibera possa ripristinare il certificato. Trascorso un anno si dovrà procedere con un Audit Iniziale ed il rilascio di un nuovo certificato senza mantenere la storicità della certificazione precedente.

### 7. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

I rilievi riscontrati durante l'Audit sono classificati in Non Conformità Maggiori, Non Conformità Minori e Osservazioni.

Una Non Conformità si definisce "Maggiore" quando si ha:

- assenza o non effettiva implementazione di uno o più degli elementi richiesti dal Sistema;
- un elevato numero di Non Conformità Minori riferite ad un singolo requisito, che potrebbe comportare la totale inadeguatezza del servizio oppure una situazione che potrebbe causare il rilascio di un servizio non conforme o non rispondente a requisiti cogenti;
- la mancata risoluzione di una o più Non Conformità Minori rilevate durante il precedente Audit.

Una Non Conformità si definisce "Minore" quando:

- si rilevi un non soddisfacimento parziale di un requisito normativo;
- un requisito della norma non è stato interpretato o applicato in modo completo e corretto, o non è stato adeguatamente documentato.

L'Audit Team può fornire "Osservazioni" quando identifica aree di miglioramento relative ad attività che comunque risultano essere conformi. Sebbene le Osservazioni non richiedano la formalizzazione né la comunicazione a Dasa-Rägister di alcuna gestione, si richiede in ogni caso all'Organizzazione di fornire evidenza dell'analisi delle stesse in occasione delle verifiche successive.

I rilievi che dovessero emergere durante il Pre-Audit non vengono classificati.