

# Condizioni Generali di Contratto

**PER LA CERTIFICAZIONE DELLE ESCO (ENERGY SERVICES COMPANIES)**

## INDICE

PREMESSA .....	3
1. Definizioni .....	3
2. Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza .....	3
2.1. Oggetto del servizio.....	3
2.2. Divieto di consulenza.....	3
3. Documenti e norme tecniche di riferimento.....	3
4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità .....	4
5. Durata del contratto .....	4
6. I soggetti coinvolti.....	4
7. Obblighi di ICMQ.....	4
7.1. Metodo di verifica della conformità .....	4
7.2. Auditor ICMQ .....	4
7.3. Segreti aziendali e Riservatezza.....	5
7.4. Rilascio e mantenimento del Certificato.....	5
7.5. Limiti Responsabilità.....	5
8. Obblighi del Cliente .....	5
8.1. Consegna documenti contrattuali .....	5
8.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche.....	5
8.3. Obbligo di mantenimento della conformità.....	5
8.4. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli.....	5
8.5. Obbligo di pagamento del compenso.....	6
8.6. Interruzione della verifica ispettiva.....	6
8.7. Obbligo di gestione dei reclami.....	6
9. Certificato .....	6
10. Istruzione della Richiesta di Certificazione.....	6
11. Procedimento per il rilascio dei Certificati .....	6
11.1. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina valutatori e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ .....	6
11.2. Verifica preliminare.....	6
11.3. Verifica iniziale .....	7
11.4. Valutazione dei risultati delle verifiche e rilascio, del certificato.....	7
11.5. Verifiche periodiche di mantenimento del Certificato e verifica triennale per il rinnovo del Certificato.....	7
11.6. Verifiche supplementari e/o straordinarie.....	7
11.7. Definizione del tempo di verifica (Audit Time) .....	8
12. Trasferimento della certificazione .....	8
13. Modifiche ed Estensioni del Certificato .....	8
14. Validità della certificato.....	8
15. Uso del Certificato e dei marchi ICMQ.....	8
16. Divulgazione al pubblico del Certificato .....	8
17. Sospensione del Certificato.....	9
18. Revoca del Certificato e rinuncia .....	9
18.1. Revoca del Certificato .....	9
18.2. Rinuncia al Certificato.....	10
19. Risoluzione del contratto .....	10
20. Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto .....	10
21. Responsabilità civile.....	11
22. Ricorsi.....	11
23. Contestazioni e Reclami.....	11
24. Privacy .....	11
25. Copyright.....	11
26. Controversie – Arbitrato.....	11
26.1. Arbitrato .....	11
26.2. Autorità Giudiziaria .....	11

## PREMESSA

ICMQ S.p.A. (di seguito ICMQ) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle organizzazioni richiedenti che forniscono ai propri clienti i servizi di efficienza energetica conformi alla UNI CEI EN 15900, con garanzia dei risultati, servizi per la Certificazione in qualità di Energy Service Company (ESCO), ai sensi del l'art. 12, comma 1, del D.Lgs 4 Luglio 2014, n. 102, ed in conformità ai documenti ed alle normative tecniche di riferimento indicate al successivo par. 3.

### 1. Definizioni

Si applicano le definizioni riportate nell'Art. 3 della norma UNI CEI 11352.

Si applicano inoltre le seguenti definizioni:

**Azioni correttive:** si intenderanno tutte le azioni che il Cliente dovrà adottare al fine di eliminare le Non Conformità rilevate da ICMQ;

**Certificato:** si intenderà il certificato rilasciato alle organizzazioni da parte di ICMQ attestante la conformità alle disposizioni della norma UNI CEI 11352.

**Cliente (Organizzazione):** insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. Termine usato per indicare il soggetto che fornisce un prodotto e/o un servizio e che fa domanda di certificazione.

**Comitato di Certificazione:** si intenderà l'insieme delle persone che decideranno sul Rilascio, Mantenimento, Sospensione e Revoca della Certificazione

**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;

**Gruppo di Verifica Ispettiva/Ispettori:** si intenderanno le persone incaricate da ICMQ di eseguire in campo la verifica.

**Lista di Controllo:** si intenderà il documento predisposto da ICMQ e utilizzato dagli Auditor ICMQ per l'effettuazione della verifica;

**Non Conformità:** si intenderanno le carenze accertate durante le verifiche ispettive condotte dagli Ispettori ICMQ, classificate in:

Non conformità maggiore:

il mancato soddisfacimento sistematico di un requisito della norma di riferimento o di un requisito di certificazione, o il mancato rispetto di un requisito di legge applicabile, tale da mettere a rischio l'integrità del sistema di gestione e l'affidabilità della sua certificazione. Una non conformità minore che persiste nel tempo.

La pratica non potrà essere sottoposta all'esame del Comitato di Certificazione di ICMQ per il rilascio o il rinnovo della Certificazione fino a quando per ciascuna non conformità classificata come maggiore non si abbia verificato, a livello documentale o tramite un audit supplementare l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive intraprese.

In particolare, per ogni non conformità maggiore evidenziata in occasione di una verifica di sorveglianza per il mantenimento della certificazione l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro tre mesi le opportune evidenze documentali della risoluzione di ogni NC, qualora non venga ritenuto necessario effettuare un audit supplementare.

#### Non conformità minore

una carenza del sistema di gestione oggetto di certificazione non rientrante nella definizione di non conformità maggiore, che quindi non mette a rischio immediato l'integrità del sistema e l'affidabilità della certificazione.

Per ogni NC l'organizzazione dovrà inviare a ICMQ entro e non oltre 10 giorni dalla verifica, le azioni correttive relative ad ogni

NC riscontrata. Prima della ricezione di tale comunicazione non sarà possibile sottoporre la pratica al Comitato di Certificazione per il rilascio/rinnovo/estensione e mantenimento della certificazione; eventuali tempistiche superiori dovranno essere autorizzate da ICMQ.

ICMQ riesaminando la pratica potrà richiedere un audit supplementare per valutare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive per le non conformità maggiori evidenziate o valutare tempistiche differenti per la risoluzione in funzione della problematica evidenziata nella non conformità stessa.

**Sorveglianza:** attività mediante la quale ICMQ verifica periodicamente il mantenimento della conformità.

**Unità produttiva/sito:** la sede in cui si esercitano le attività, collegate alla fabbricazione di prodotti e/o servizi.

**Valutazione:** azione mediante la quale ICMQ si accerta di come il Cliente richiedente opera per giudicare la sua conformità alla Norma.

### 2. Oggetto del servizio di certificazione. Divieto di consulenza

#### 2.1. Oggetto del servizio.

La certificazione prevede che ICMQ esamini la struttura, le attività e le procedure del Cliente confermando che queste soddisfino tutti i requisiti relativi alle attività coperte dalla Norma UNI CEI 11352 per la quale il Cliente richiede la certificazione.

#### 2.2. Divieto di consulenza.

ICMQ non effettua, né direttamente né tramite sub-contrattori, servizi di consulenza per aiutare le Organizzazioni nella messa a punto dei sistemi di gestione o a redigere la loro documentazione per tali schemi.

### 3. Documenti e norme tecniche di riferimento

Costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni Generali, i documenti e le norme tecniche di riferimento seguenti che, dove non esplicitamente indicato, s'intendono nelle versioni vigenti:

- UNI CEI 11352:2014 "Società che forniscono servizi energetici" (ESCO);
- UNI CEI EN 15900 "Servizi di efficienza energetica – Definizioni e requisiti";
- UNI CEI EN 16247-1-5 "Diagnosi energetiche";
- UNI CEI/TR 11428 "Diagnosi energetiche";
- UNI CEI EN ISO 50001 "Sistemi di Gestione dell'energia – Requisiti e linee guida per l'uso";
- UNI CEI 11339 "Gestione dell'energia - Esperti in gestione dell'energia - Requisiti generali per la qualificazione";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- Decreto Interdirezionale del 12/05/2015 "Approvazione degli schemi di certificazione e accreditamento per la conformità alle norme tecniche in materia di ESCO, esperti in gestione dell'energia e sistemi di gestione dell'energia, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102";
- Schema (ACCREDIA) 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", del 12/05/2015;
- Eventuali disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, relative allo schema di accreditamento e certificazione indicato al precedente punto, disponibili sul sito internet [www.accredia.it](http://www.accredia.it), che le Organizzazioni s'impegnano a conoscere ed applicare;
- D.Lgs 4 Luglio 2014, n. 102: "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE (GU Serie Generale n.165 del 18-7-2014);
- D. Lgs. 115:2008.
- Normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla Norma per cui si richiede la certificazione;
- Linee Guida EA/IAF applicabili.

Costituiscono inoltre documenti di riferimento i seguenti documenti ICMQ che, sono stati letti ed approvati:

- a) tariffario in vigore per la certificazione;
- b) domanda di Certificazione e allegati (quando previsti);
- c) le presenti Condizioni Generali di Contratto;
- d) guida Applicativa (quando presente);

Il Cliente si impegna comunque a verificare periodicamente, almeno una volta ogni sei mesi, sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org) (area riservata) se i documenti di cui sopra sono stati modificati rispetto a quanto sottoscritto al momento della Domanda di Certificazione, e comunque prima di ogni rinnovo.

#### 4. Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia un Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione di ICMQ, nel quale sono rappresentate tutte le parti interessate alla certificazione, operante in base ad apposita procedura.

#### 5. Durata del contratto

Il contratto di certificazione si perfeziona alla data in cui ICMQ riceverà domanda di certificazione con la sottoscrizione ed accettazione dei documenti ad essa collegati o richiamati.

Il contratto scadrà dopo 3 (tre) anni solari decorrenti dall'inizio del mese corrispondente al rilascio dell'Attestato di Certificazione ICMQ.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per i 3 (tre) anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra disdetta con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da ICMQ non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere ad ICMQ tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da ICMQ durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel Tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

#### 6. I soggetti coinvolti

Il Cliente fornisce ai propri clienti i servizi di efficienza energetica conformi alla UNI CEI EN 15900, con garanzia dei risultati in qualità di Energy Service Company (ESCO).

ICMQ è la terza parte indipendente che deve verificare la conformità del Cliente alla norma UNI CEI 11352 e certificare il Cliente in qualità di Energy Service Company (ESCO), ai sensi dell'art. 12, comma 1, del D.Lgs 4 Luglio 2014, n. 102.

L'Organismo di Accreditamento svolge l'attività di istruttoria, verifica e sorveglianza nei riguardi degli organismi operanti nell'applicazione degli schemi di certificazione, mantenimento e rinnovo della certificazione ESCO. L'Organismo di Accreditamento cura gli aspetti di conformità ai requisiti delle norme, linee guida, regolamenti e requisiti aggiuntivi internazionali e nazionali applicabili.

#### 7. Obblighi di ICMQ

L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di ICMQ in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato".

ICMQ non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui sia in grado di tenere sotto controllo quanto previsto dalle norme di riferimento.

##### 7.1. Metodo di verifica della conformità

La verifica della conformità delle ESCO è attuata da ICMQ, con

riferimento ai requisiti espressi nelle norme tecniche di riferimento, mediante la verifica dei requisiti generali e delle capacità (organizzativa, diagnostica, progettuale, gestionale, economica e finanziaria) che una ESCO deve possedere per poter offrire i servizi di efficienza energetica e le attività peculiari presso i propri clienti.

ICMQ svolgerà le proprie verifiche nel sito della ESCO e in quello del cliente (della ESCO), verificandone a campione i contratti gestiti a garanzia di risultato (EPC).

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

- presso il cliente (della ESCO), 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 UNI CEI 11352 che dimostri il miglioramento dell'efficienza energetica.

Al fine di verificare la capacità della ESCO, le attività indicate nella norma UNI CEI 11352:2014 di cui al punto 4.2 da a) a k) non comprese nel contratto EPC di cui sopra, possono essere verificate tramite altri (uno o più) contratti EPC, o momentaneamente, contratti non EPC purché tali documenti identifichino e provvedano a determinare precise responsabilità della ESCO nell'ambito delle attività fornite così come ad informare e tutelare adeguatamente il committente.

E' possibile dunque 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 del contratto a garanzia di risultato (EPC) e chiarisca che le attività mancanti sono state escluse per espresso accordo tra le parti avendo le stesse convenuto che tali attività non siano in grado di influenzare in modo apprezzabile l'oggetto contrattuale così come il livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente.

Nel caso di attività svolte dal cliente, la ESCO deve aver provveduto ad individuare e regolamentare contrattualmente le procedure (per esempio di manutenzione) che il cliente dovrà realizzare così come le modalità di controllo delle medesime da parte della ESCO al fine di poter fornire le garanzie contrattuali comunque richieste.

Nel contratto non EPC inoltre la ESCO deve aver provveduto a definire procedure e proprie responsabilità nell'ambito dell'attività fornita così come dare evidenza di adeguata informazione e tutela al committente.

Tali condizioni 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 dell'ODC.

##### 7.2. Auditor ICMQ

ICMQ s'impegna a incaricare dello svolgimento dell'attività di valutazione soltanto Ispettori preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da ICMQ e Accredia.

I Gruppi di Verifica Ispettiva possono essere costituiti da "singoli

valutatori" (Auditor) o da "più valutatori"; nei Gruppi di Verifica Ispettiva il membro, incaricato di coordinare e dirigere la verifica ispettiva, è chiamato "Ispettore Coordinatore" e costituisce l'interfaccia con il Cliente che riceve la verifica.

Per la valutazione, ICMQ può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto di ICMQ e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione. Saltuariamente gli Auditor possono essere accompagnati da Auditor osservatori nominati, sia da ICMQ sia dagli Organismi di Accreditazione e/o di Abilitazione, i quali devono poter partecipare all'audit, senza interferire con esso.

ICMQ comunica al Cliente i nominativi degli Auditor incaricati della verifica.

Il Cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare uno o più Auditor proposti da ICMQ. La motivazione di tale riacquiescenza deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, ICMQ propone nuovi Auditor.

Gli Auditor, in caso di verifica in campo, si metteranno in contatto con il Cliente per concordare la data dell'audit e per stabilire l'eventuale organizzazione logistica.

Nel caso in cui un Ispettore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso alla verifica o ad interromperla durante la sua esecuzione, ICMQ può incaricare un sostituto, concordandolo con il Cliente.

Gli Auditor sopra indicati sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di ICMQ, ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

### 7.3. Segreti aziendali e Riservatezza

Tutti i dati e le notizie relative al Cliente, di cui ICMQ verrà a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle presenti Condizioni Generali, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura di ICMQ, che prevede il vincolo di riservatezza per gli Auditor e per tutto il personale di ICMQ coinvolti nel processo di certificazione.

Anche il personale dell'Organismo di Accreditazione che, in fase di concessione e/o mantenimento dell'accreditamento di ICMQ, venga a conoscenza di informazioni relative al Cliente certificando o certificato, presso ICMQ o direttamente presso la sede del Cliente, è tenuto al segreto professionale.

ICMQ provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

### 7.4. Rilascio e mantenimento del Certificato

ICMQ potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui i requisiti della ESCO siano conformi alla UNI CEI 11352.

ICMQ potrà mantenere in essere il Certificato per tutta la durata del contratto di certificazione a condizione che il Cliente sia conforme alla Norma per tutto detto periodo e che ciò venga confermato in tutti gli audit periodici.

### 7.5. Limiti Responsabilità

ICMQ è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- Per la propria valutazione della conformità del Cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- Per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

## 8. Obblighi del Cliente

### 8.1. Consegna documenti contrattuali

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre ad ICMQ tutti i documenti previsti dal contratto di certificazione almeno 15 giorni prima della

data fissata per la verifica iniziale, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà ad ICMQ di avviare l'iter di certificazione.

### 8.2. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante le verifiche

Il Cliente si obbliga a fornire la massima collaborazione a ICMQ per la conduzione degli audit ed in particolare dovrà:

- agevolare l'accesso degli Ispettori ai propri locali segnalando, prima di tale accesso, l'esistenza di eventuali rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli Ispettori ICMQ sono destinati ad operare e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività oltre a fornire agli Ispettori ICMQ tutti i necessari Dispositivi di Protezione Individuale e quant'altro necessario in conformità alle vigenti leggi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro;
- agevolare l'accesso a tutte le informazioni necessarie (inclusi i documenti) per la Valutazione garantendo la completezza e la veridicità delle stesse;
- assicurare la presenza del personale necessario;
- nel caso il Cliente desideri che un proprio consulente esterno partecipi agli audit, deve richiedere l'autorizzazione a ICMQ; tale consulente potrà assistere alla verifica solo in veste di osservatore e non potrà interferire.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti:

- degli eventuali valutatori degli Organismi di Accreditazione e/o di Abilitazione, che operino per esigenze del mantenimento dell'accreditamento e/o dell'abilitazione di ICMQ e che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto;
- degli eventuali osservatori agli audit, inviati da ICMQ ai fini del monitoraggio dei propri Ispettori o allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il Cliente è tenuto ad accogliere quando richiesto.

### 8.3. Obbligo di mantenimento della conformità

Il Cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, ai requisiti richiesti dalla Norma di riferimento e a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e ai propri servizi.

Il Cliente deve informare ICMQ circa ogni variazione del numero del personale afferente le attività del certificato (compreso personale di staff, segreteria, manutenzioni o che svolge attività in subappalto), del volume di attività (numero di contratti a garanzia di risultato gestiti dalla ESCO) e di ogni altra variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della certificazione.

### 8.4. Modifiche relative al Cliente. Eventi pregiudizievoli

A. **Modifiche relative al Cliente.** Nel caso in cui si verifichino (o si stiano per verificare) delle modificazioni con riguardo al Cliente, le stesse saranno classificate in:

- Modificazioni Rilevanti: a titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: interruzione dell'attività; sospensione dell'attività per un periodo superiore a tre mesi, trasferimento di una o più unità produttive, cessione di tutta l'attività ad un altro soggetto giuridico, cessione o affitto del ramo d'azienda oggetto di certificazione, partecipazione ad una fusione e/o incorporazione societaria, variazione del Codice Fiscale/Numero Registro delle Imprese, variazione significativa del numero di dipendenti, modifiche significative nella struttura organizzativa e nella direzione (cambio di dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico). In tutti questi casi, ICMQ avrà la facoltà di richiedere un nuovo esame documentale e/o una nuova verifica ispettiva e/o una nuova Domanda di Certificazione, con costi a carico del Cliente, il quale si impegna ad accettare tale decisione;
- Modificazioni Non Rilevanti: a titolo esemplificativo e



non esaustivo si indicano: variazione della denominazione o della ragione sociale, variazione della natura giuridica (ad es. da S.n.c. a S.r.l.), variazione dell'indirizzo della sede legale, variazione della Partita Iva, ecc.. In tutti questi casi ICMQ provvederà ad emettere un nuovo Certificato ICMQ contenente le modificazioni richieste, con costi a carico del Cliente.

- B. **Eventi pregiudizievoli.** Qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto a ICMQ, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata

#### 8.5. Obbligo di pagamento del compenso

Il Cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da ICMQ anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. Infatti, ICMQ svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del Certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel Tariffario in vigore. Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate al Cliente inviando a mezzo lettera o fax o email (o con mezzo equivalente che comporti la conferma scritta di avvenuta ricezione), il nuovo Tariffario.

Il Cliente è obbligato a corrispondere in via anticipata la quota di mantenimento del Certificato annualmente entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

In caso di ritardo nei pagamenti il Cliente dovrà riconoscere a ICMQ gli interessi di mora ex D.Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Il Cliente s'impegna a versare ad ICMQ le quote definite contrattualmente secondo le modalità di pagamento precisate, salvo diversi accordi scritti fra le parti.

Per le tariffe di un'eventuale verifica ispettiva supplementare e per la quota per la ri-emissione del Certificato così come per la tariffa di ogni altro servizio fornito da ICMQ si farà riferimento al Tariffario in vigore al momento della richiesta.

#### 8.6. Interruzione della verifica ispettiva

Nel caso una verifica già programmata non possa essere iniziata o debba essere interrotta per motivi imputabili al Cliente (quali, ad esempio, la mancata implementazione delle procedure interne di gestione, mancata disponibilità delle funzioni aziendali coinvolte nella verifica, etc.), quest'ultimo è tenuto comunque a corrispondere ad ICMQ l'ammontare pari al costo totale di impegno del valutatore, spese comprese.

#### 8.7. Obbligo di gestione dei reclami

Il Cliente deve:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alla conformità dei servizi rispetto ai requisiti delle Norme/Specifiche di riferimento;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del Certificato;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili agli Ispettori ICMQ sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche ispettive senza preavviso decise da ICMQ e/o dall'ente di accreditamento di ICMQ. In questo caso, diversamente da quanto indicato al punto 6.2. gli auditor non possono essere riusati.

#### 9. Certificato

Il Certificato attesta che il Cliente è in grado di offrire servizi conformi alla UNI CEI EN 15900, così come definito nella norma UNI CEI 11352.

Esso riporterà i seguenti riferimenti:

- la norma di certificazione applicabile (UNI CEI 11352:2015);
- lo scopo della certificazione
- le date (prima emissione, emissione corrente, scadenza)
- la seguente dicitura: *Schema di certificazione elaborato secondo l'art 12 comma 1 del D. Lgs. 4 luglio 2014, n. 102, che si basa sul presente documento;*

Lo scopo della certificazione, riporterà la descrizione univoca, "Erogazione di servizi energetici". Tale formulazione potrà essere completata con l'elenco delle sole attività di cui alle lettere m), n), o), p) sempre del punto 4.2) dello standard (che le ESCO possono offrire in modo facoltativo), nel caso in cui la ESCO sia in grado di dimostrare all'atto della verifica di conformità che effettivamente ha svolto o ha in svolgimento queste attività.

#### 10. Istruzione della Richiesta di Certificazione

Possono accedere alla certificazione ESCO tutte le organizzazioni che operano per fornire servizi di efficientamento energetico, purché in possesso dei requisiti richiesti dalla norma di riferimento UNI CEI 11352 e in accordo a quanto riportato nel par. 7.1.

Il cliente deve presentare ad ICMQ una Domanda di certificazione con la quale accetta il preventivo ed i documenti ad esso collegati o richiamati.

ICMQ ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

ICMQ avvia successivamente l'iter di certificazione e comunica al Cliente i nominativi degli ispettori facenti parte del gruppo di valutazione.

#### 11. Procedimento per il rilascio dei Certificati

Il procedimento di Certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- verifica della completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina degli auditor e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ;
- eventuale verifica preliminare, dietro richiesta scritta del Cliente;
- verifica iniziale di valutazione;
- valutazione dei risultati delle verifiche ed eventuale rilascio del Certificato;
- verifiche periodiche di mantenimento del Certificato (sorveglianza intermedia) e verifica triennale per il rinnovo della Certificato;
- eventuali verifiche supplementari e/o straordinarie.

Le verifiche sono svolte sia presso la sede della ESCO sia presso i clienti della ESCO aventi un contratto a garanzia di risultato.

Gli elementi per la valutazione della conformità della ESCO vengono raccolti in base alle Liste di Controllo e Guide Applicative specifiche, ove applicabili.

##### 11.1. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione, nomina valutatori e concessione dell'accesso all'area riservata del sito web di ICMQ

ICMQ, verificata la completezza della Domanda di Certificazione, e l'avvenuto pagamento della quota da versare alla Domanda di Certificazione, conferma al Cliente l'avvio dell'iter di certificazione e la nomina degli Auditor incaricati di effettuare le verifiche.

Contestualmente alla comunicazione di accettazione della Domanda di Certificazione, ICMQ comunica la Cliente le credenziali (username e password) per l'accesso all'area riservata del sito proprio web. In quest'area il Cliente può verificare lo stato di avanzamento dell'iter di certificazione e, una volta ottenuta la certificazione, il Cliente può verificare la programmazione (scadenze temporali, durate e gruppo di audit) degli audit periodici. Dall'area riservata il Cliente può accedere a tutta la documentazione pertinente, incluse le Liste di Controllo che vengono normalmente utilizzate dagli Auditor ICMQ nella conduzione degli audit.

##### 11.2. Verifica preliminare

Il Cliente, anche al fine di valutare lo stato di conformità ai

requisiti della Norma di riferimento, ha la facoltà di richiedere a ICMQ una sola verifica preliminare. L'esito di questa verifica non influisce in alcun modo sulla successiva attività di valutazione. Inoltre l'effettuazione di tale verifica non preclude il riscontro di non conformità durante lo svolgimento della verifica ispettiva iniziale né condiziona l'esito positivo di quest'ultima. ICMQ, sulla base della documentazione fornita dagli Auditor dopo la "pre-visita" (rapporto di audit e suoi allegati), ne comunica al Cliente l'esito per consentirgli di introdurre le modifiche appropriate prima della effettuazione della verifica ispettiva di valutazione.

### 11.3. Verifica iniziale

L'audit si svolgerà presso la sede della ESCO e presso il cliente della stessa.

In occasione dell'audit il Cliente dovrà rendere disponibile all'ispettore ICMQ la documentazione e le relative registrazioni relative all'applicazione di quanto definito nella norma di riferimento.

Al termine dell'audit l'ispettore rende noti al Cliente i suoi rilievi sulle eventuali non conformità riscontrate e le eventuali raccomandazioni, che il Cliente deve controfirmare per accettazione. Quest'ultimo, a pena di decadenza, dovrà richiedere all'ispettore la verbalizzazione di sue eventuali riserve. Il cliente dovrà inviare ad ICMQ le proposte di azioni correttive relative alle eventuali non conformità rilasciate.

Qualora l'ispettore riscontri, durante l'audit, una grave violazione della Norma di riferimento e/o delle disposizioni legislative e/o regolamentari, emetterà una non conformità maggiore che non permetterà il rilascio del certificato fino al superamento della violazione stessa.

### 11.4. Valutazione dei risultati delle verifiche e rilascio, del certificato

**A) Esame ICMQ.** ICMQ esamina il rapporto e conferma o meno al Cliente quanto emerso nel corso della visita ispettiva. ICMQ può decidere per una istruttoria integrativa, consistente in una verifica documentale o in una visita supplementare, prima di presentare la pratica al Comitato di Certificazione.

La pratica non può essere proposta per la concessione della Certificazione fino a quando non si ha evidenza, a livello documentale o tramite un audit supplementare, dell'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ciascuna non conformità classificata come maggiore.

Qualora non siano state superate le eventuali NC maggiori e non siano considerate soddisfacenti le risposte del Cliente relative a tutte le NC rilasciate, la pratica per la certificazione non viene portata all'attenzione del Comitato di Certificazione e quindi non viene rilasciato il relativo Certificato.

**B) Esame Comitato di Certificazione.** Il Comitato di Certificazione esamina la pratica ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del Certificato.

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal Comitato di Certificazione. Se ritenuto utile, il Comitato di Certificazione può interpellare il Cliente prima di esprimersi definitivamente.

La concessione o la mancata concessione della Certificazione viene decisa dal Comitato di Certificazione e comunicata al Cliente.

La decisione del Comitato di Certificazione viene comunicata al Cliente e,

1. se positiva, viene rilasciato un Certificato. A seguito del rilascio del Certificato, ICMQ iscrive il Cliente in apposito Registro. Tale Registro sarà pubblicato e/o pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da ICMQ. Inoltre le informazioni relative al Certificato possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.
2. se negativa, non viene rilasciato il Certificato e verrà comunicato al Cliente la modalità per la prosecuzione dell'iter di certificazione (ad esempio con una visita supplementare).

Il Cliente può presentare ricorso contro la decisione di ICMQ e del Comitato di Certificazione secondo le modalità previste all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali.

**NOTA IMPORTANTE:**

A seguito della concessione della certificazione, ICMQ ogni 60 giorni trasmette comunicazione della stessa ad Accredia,

mediante le modalità da questa definite. Entro tale lasso di tempo ICMQ non è da ritenersi in alcun modo responsabile circa qualsivoglia problematica che l'organizzazione dovesse riscontrare in merito al mancato riconoscimento del certificato concesso per effetto della sua assenza da database e/o elenchi di certificazioni ESCO in vigore da parte di Accredia o di altri soggetti a tal fine deputati.

ICMQ non è altresì da ritenersi responsabile per qualsiasi problematica riscontrata dall'organizzazione e riferibile all'aggiornamento dei database e/o elenchi di certificazioni ESCO in vigore da parte di Accredia o di altri soggetti deputati.

### 11.5. Verifiche periodiche di mantenimento del Certificato e verifica triennale per il rinnovo del Certificato

Salvo diverse indicazioni da parte dei regolamenti Accredia applicabili, ai fini del mantenimento della validità del certificato dovranno essere eseguite nell'arco di un triennio, almeno due sorveglianze; la prima verifica di sorveglianza entro un anno (12 mesi) dal rilascio del certificato.

Devono essere verificati almeno 2 contratti a garanzia di risultato 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), verificando l'attuazione dei punti da a) a k) indicati nel punto 4.2 della Norma UNI CEI 11352.

A tale proposito, deve essere prevista contrattualmente la verifica presso il cliente, anche con accesso in situ, da parte di ICMQ al fine di consentire il rilascio del certificato e/o il suo mantenimento attraverso le verifiche di sorveglianza o rinnovo.

Almeno una volta ogni tre anni deve essere effettuata una verifica ispettiva di rinnovo.

Salvo diverse indicazioni da parte dei regolamenti Accredia applicabili, la verifica di rinnovo può coincidere con la terza verifica di sorveglianza.

Le verifiche si attuano mediante ispezioni periodiche presso tutte le localizzazioni coperte dal certificato, con preavviso di almeno 5 giorni.

Quando ne ricorrano gli estremi ICMQ può decidere che le verifiche di sorveglianza siano condotte a campione fra le sedi coperte dal Certificato (vedere il documento IAF MD 1, disponibile sul sito [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)). Le verifiche sono intese ad accertare che il Cliente si mantenga conforme alla UNI CEI 11352, così da soddisfarne con continuità i requisiti. Il mantenimento della validità della certificazione è subordinata all'esito positivo di queste verifiche.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, di accogliere gli Auditor da parte del Cliente, la certificazione sarà sospesa.

Il cliente deve tenere a disposizione di ICMQ e degli Auditor, in occasione delle visite, una registrazione dei reclami relativi ai prodotti e servizi forniti, da qualunque fonte provengano, delle risposte date e delle eventuali azioni correttive intraprese.

Vengono inoltre sempre approfonditi i punti relativi a:

- cambiamenti intervenuti a livello organizzativo, documentali e di processo/impianto, rispetto alla visita precedente;
- ricorsi, reclami;
- utilizzo del logo;

L'ispettore coordinatore riporta le proprie constatazioni in un rapporto di audit per ICMQ in cui devono essere inserite le eventuali osservazioni dell'Organizzazione. ICMQ informa comunque l'Organizzazione sull'esito dell'audit.

Alla conclusione dell'audit viene seguito lo stesso iter descritto al paragrafo 11.4. Nel caso in cui vengano riscontrate non conformità maggiori, viene definito da ICMQ, caso per caso, un tempo massimo di superamento delle non conformità stesse, passato il quale invano, la certificazione viene sottoposta al Comitato di Certificazione per la sospensione o la revoca. La certificazione non potrà essere rinnovata fino a che il trattamento e le azioni correttive conseguenti a tutte le eventuali non conformità non saranno efficacemente completate.

### 11.6. Verifiche supplementari e/o straordinarie

Verifiche supplementari, o con periodicità inferiore a quella annuale (*da intendersi come periodo di 12 mesi*), possono essere richieste da ICMQ qualora si riscontrassero non conformità rilevanti. Tali verifiche saranno addebitate al Cliente in base al

Tariffario in vigore alla data di effettuazione delle verifiche stesse. Inoltre qualora pervengano a ICMQ segnalazioni in merito a reclami, Non Conformità o vi siano comunque motivi per dubitare in merito all'efficacia della competenza delle imprese, ICMQ avrà il diritto di eseguire una verifica ispettiva straordinaria al fine di verificare il permanere della conformità inizialmente accertata. Tali segnalazioni possono pervenire anche dagli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e in tal caso, personale di tali Enti può accompagnare l'Ispettore di ICMQ. Le visite straordinarie possono essere condotte senza preavviso. In caso di rifiuto del Cliente a far svolgere a ICMQ tali attività, il Certificato ICMQ sarà sospeso immediatamente. I costi delle visite sono sempre a carico del Cliente, , eccetto il caso di verifiche straordinarie in cui non emergano Non Conformità.

### 11.7. Definizione del tempo di verifica (Audit Time)

Le giornate di impegno degli Auditor, espresse in giorni/uomo, sono definite sulla base di norme internazionali in funzione di:

- tipo di verifica (valutazione, sorveglianza, rinnovo);
- dimensioni Aziendali e tipologia dei processi/prodotti/servizi.
- personale coinvolto nelle attività relative alla norma UNI CEI 11352:2014 (compreso personale di staff – segreteria / manutenzioni o che svolge attività in subappalto);
- Numero di contratti gestiti a garanzia di risultato.

Le suddette giornate di visita per il rilascio o il mantenimento della certificazione sono stabilite in conformità a quanto indicato dalla Circolare Accredia avente per oggetto "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".

La durata annuale minima di verifica è pari a 1 gg/uomo, cui si possono aggiungere durate integrative in relazione ai seguenti criteri:

- numero di contratti a garanzia di risultato attivi e gestiti dalla ESCO, secondo la tabella seguente:

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

- numero del personale coinvolto nelle attività relative alla norma UNI CEI 11352:2014 (compreso personale di staff – segreteria / manutenzioni o che svolge attività in subappalto) in base al quale individuare la fascia della tabella 1 (Quality Management System - QMS) del IAF MD05 (Duration of QMS and EMS Audits), applicando una riduzione del 30 %.

Le durate saranno comunque riesaminate annualmente sulla base dell'aggiornamento dei dati aziendali.

La pianificazione delle verifiche e l'impegno in giorni uomo per ciascuna azienda/cliente è consultabile nell'area riservata del sito internet [www.icmq.org](http://www.icmq.org).

### 12. Trasferimento della certificazione

E' possibile effettuare il processo di trasferimento della certificazione, unicamente nel caso in cui le organizzazioni siano già in possesso di un certificato esistente e valido, non sospeso né ritirato, rilasciato da Organismi di Certificazione accreditati da Accredia o da altri enti di certificazione operanti nell'ambito degli accordi di MultiLateral Agreement (MLA) per la norma /schema in questione.

Il trasferimento del certificato può essere effettuato dall'Organizzazione in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) presentando all'organismo subentrante una richiesta, allegando il certificato in corso di validità, e sostenendo la verifica di sorveglianza e rinnovo.

Le attività di transfer comportano che sia verificato:

- che le attività sotto certificazione ricadano all'interno delle attività per cui ICMQ è accreditato;
- le ragioni per cui viene richiesto il trasferimento;
- la validità del certificato accreditato in termini di

- autenticità, durata e attività coperte dalla certificazione;
- i settori e gli schemi coperti dall'accreditamento dell'ente che ha rilasciato il certificato da trasferire;
- la situazione degli ultimi rapporti di audit e lo stato delle eventuali non conformità;
- i reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- eventuali contenziosi con l'autorità competenti.

Il processo di trasferimento segue le regole definite in sede IAF (International Accreditation Forum IAF MD 2) e dalle procedure ICMQ.

A seguito del positivo esito delle attività di verifica, il certificato è rilasciato attraverso le normali fasi di delibera, e riporterà invariate le date di prima emissione e di scadenza.

### 13. Modifiche ed Estensioni del Certificato

Il Cliente, che desideri estendere o ridurre lo scopo del Certificato, limitatamente ai settori di attività opzionali stabiliti dalla norma UNI 11352 al par. 4.2 lettere dalla m) alla p), deve presentare specifica Domanda di Certificazione ad ICMQ secondo l'iter specificato al §§ 10.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del logo ICMQ.

### 14. Validità della certificato

Fatto salvo quanto indicato al §§ 8.4, la validità triennale del Certificato è subordinata al superamento degli audit periodici atti a dimostrare la conformità alla UNI CEI 11352.

### 15. Uso del Certificato e dei marchi ICMQ

La certificazione ESCO in conformità alla UNI CEI11352:2014 ricade sotto la certificazione di prodotto secondo la norma di accreditamento ISO/IEC 17065:2012 "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi.

Il Cliente ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento del Certificato ICMQ per tutto il periodo di validità del Certificato, di esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta, al numero del Certificato ICMQ ed alla scadenza dello stesso, in modo tale da non indurre in errore il destinatario sull'effettivo significato del Certificato ottenuto. Devono essere opportunamente precisati quali unità produttive e/o prodotti/servizi sono coperti dal Certificato.

Nel caso di utilizzo improprio del Certificato, ICMQ richiede al Cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del Certificato in base alla gravità del comportamento.

Il Cliente in possesso del Certificato deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al Certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse utilizzare correttamente il Certificato e/o facesse un uso illecito esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. ICMQ si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

Non è consentito l'uso del marchio dell'organismo di accreditamento (ACCREDIA).

### 16. Divulgazione al pubblico del Certificato

Il Cliente autorizza ICMQ a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare l'Elenco delle aziende clienti in possesso di certificazione/i (anche sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org)) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato, nonché lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca o rinuncia). ICMQ comunicherà altresì tali informazioni anche all'Ente di Accreditamento (Accredia), ad altri enti (CISQ), ad ogni altro soggetto che gliene faccia richiesta con indicazione anche sul



Notiziario ICMQ e sul sito web di ICMQ.

### 17. Sospensione del Certificato

ICMQ avrà la facoltà di sospendere il Certificato in tutti i casi in cui, a seguito delle visite di sorveglianza, risulti una situazione di non conformità grave alle prescrizioni della Norma di riferimento, e delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Più in generale ICMQ potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo, la validità del Certificato ICMQ nei seguenti casi esemplificativi:

- a) sospensione dell'attività del Cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- b) mancata adozione, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, delle azioni correttive dirette ad eliminare le non conformità rilevate anche in occasione delle verifiche ispettive;
- c) inefficacia delle azioni correttive attuate dal Cliente;
- d) mancato adeguamento, da parte del Cliente, nei tempi stabiliti, del Sistema di controllo del processo in seguito alle modifiche alla Norma;
- e) mancata comunicazione da parte del Cliente di modifiche apportate alla propria Organizzazione;
- f) mancata accettazione da parte del Cliente delle obbligatorie verifiche stabilite dalle presenti Condizioni Generali;
- g) rifiuto del Cliente di accogliere gli Ispettori incaricati da ICMQ, i valutatori degli Enti di Accreditamento e/o di Abilitazione e gli Osservatori senza valide motivazioni;
- h) irregolarità da parte del Cliente in merito all'utilizzo del Certificato ICMQ e/o del marchio di proprietà di ICMQ e degli enti di accreditamento;
- i) inadempimento da parte del Cliente ad una obbligazione prevista dalle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti.
- j) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali.
- k) mancata attività svolta dal Cliente in merito alle attività oggetto del Certificato ICMQ.

ICMQ notificherà al Cliente la sospensione del Certificato ICMQ mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione del Certificato, il Cliente non potrà fare uso di tale certificato sospeso. In caso di violazione di tale obbligo, il Certificato verrà revocato. In particolare, il Cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori nel caso in cui il Certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

Il Cliente può richiedere la sospensione del Certificato nel caso in cui intenda sospendere la realizzazione dei propri prodotti/servizi rientranti nello scopo della certificazione per qualsiasi motivo, e per un periodo di tempo significativo (oltre tre mesi), o trasferisca la/le unità produttive. In tal caso ICMQ ha la facoltà di concedere la sospensione del Certificato per il periodo di tempo concordato con il Cliente che però non potrà essere superiore ad 1 (un) anno.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del Certificato ICMQ con qualsiasi mezzo.

Quando i motivi della sospensione del Certificato siano venuti meno, ICMQ comunicherà al Cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del Certificato ICMQ avrà decorrenza dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione di sospensione. Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del Cliente di pagare la quota annuale di Mantenimento stabilita dal Tariffario.

Al termine del periodo di sospensione ICMQ ha facoltà di dare corso ad una verifica ispettiva supplementare, con costi a carico del Cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del Certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il Certificato viene riattivato. In caso contrario, ICMQ può disporre la revoca del Certificato. In entrambi i casi, ICMQ notifica per iscritto l'esito della verifica al Cliente.

### 18. Revoca del Certificato e rinuncia

#### 18.1. Revoca del Certificato

ICMQ disporrà la revoca del Certificato nei casi più gravi di violazione delle presenti condizioni generali di contratto e/o della Norma di riferimento. In particolare, ICMQ revocherà il Certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- a) gravi non conformità rilevate in fase di verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo e confermate con un parere formale espresso dal Comitato di Certificazione;
- b) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del Certificato, senza che il Cliente abbia attuato le azioni correttive nel periodo prestabilito;
- c) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con ICMQ al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;
- d) sospensione volontaria dell'attività per un periodo di tempo superiore a 6 mesi o trasferimento di un'unità produttiva alla quale si riferisce il Certificato, senza aver tempestivamente informato ICMQ;
- e) interruzione definitiva o cessione delle attività coperte da certificazione;
- f) qualora il Cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- g) qualora il Cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido il Certificato, di subentrare in luogo del fallito;
- h) cambiamento della norme tecniche di riferimento senza accettazione da parte del Cliente;
- i) condanna definitiva (passata in giudicato) in un procedimento giudiziario (inclusi arbitrati) per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti previsti dalla Norma;
- j) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del Certificato e/o uso illecito del marchio di proprietà di ICMQ
- k) Mancato rispetto delle condizioni economiche, di cui all'articolo 14 delle presenti condizioni generali di contratto, da parte del Cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla diffida inviata da ICMQ al Cliente stesso.

ICMQ notificherà al Cliente la revoca del Certificato mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il Cliente avrà l'obbligo di:

- a) restituire a ICMQ l'originale del Certificato e di tutti gli altri certificati ad esso connessi, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- b) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati;
- c) eliminare immediatamente ogni riferimento ai certificati revocati dalla carta intestata (delle lettere, fax e degli email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale e eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa

la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca ICMQ provvederà a:

- a) annullare il Certificato;
- b) cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale revoca con qualsiasi mezzo;

ICMQ ha inoltre la possibilità di rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione qualora il Cliente non avrà effettivamente rimosso le cause che hanno determinato revoca della certificazione.

ICMQ avrà la facoltà di pubblicare la revoca del Certificato ICMQ con qualsiasi mezzo.

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

## 18.2. Rinuncia al Certificato

Il Cliente potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

- a) quando non intenda più mantenere il Certificato, dandone formale disdetta a ICMQ con un preavviso minimo di sei mesi;
- b) in caso di cessazione dell'attività relativa ai prodotti o all'unità produttiva per i quali era stato ottenuto il Certificato;
- c) quando siano intervenute modifiche della Norma ed il Cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- d) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% (dieci per cento) di quanto convenuto nelle presenti Condizioni Generali.
- e) quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.
- f) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da ICMQ in merito alle durate integrative dell'audit individuate secondo i criteri indicati in par. 11.7.

Nei casi alle lettere c) e d) di cui sopra, il Cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a ICMQ, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni.

In ogni caso l'efficacia della rinuncia decorrerà:

- dalla scadenza (triennale) del contratto di certificazione qualora il prossimo audit pianificato sia di rinnovo;
- dal primo giorno del mese successivo a quello previsto per l'esecuzione dell'audit di sorveglianza, qualora il prossimo audit pianificato sia di sorveglianza e il Cliente non intenda sostenere detto audit.

ICMQ comunicherà al Cliente, a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, la data di decadenza della validità del certificato.

A partire dalla data di decadenza del certificato, il Cliente avrà l'obbligo di:

- restituire a ICMQ l'originale del certificato entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere b) c) e d) di cui sotto;
- astenersi dall'utilizzare copie e/o riproduzioni del certificato

rinunciato;

- eliminare ogni riferimento al certificato rinunciato dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e degli email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- comunicare ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del certificato.

Il Cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di ICMQ quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Dopo tale rinuncia ICMQ provvederà immediatamente a:

- annullare il Certificato;
- cancellare il Cliente dal "Registro delle Aziende Certificate" in possesso di certificazione e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La rinuncia al Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate. Il Cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nei casi di rinuncia al Certificato di cui alle lettere a), c), e f) se il Cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a ICMQ anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza del Certificato.

Nel caso in cui il Cliente rinunci al Certificato per variazione al Tariffario di cui sopra, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del Tariffario antecedente alle variazioni.

## 19. Risoluzione del contratto

Il contratto di certificazione si risolve *ipso iure* nei seguenti casi:

- a) revoca del Certificato;
- b) rinuncia al Certificato;
- c) grave inadempimento alle presenti Condizioni Generali, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da ICMQ;

## 20. Modifiche alla Norma e alle presenti Condizioni Generali di Contratto

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di Certificazione per:

- modifiche delle normative e documenti di riferimento;
- modifiche delle presenti condizioni generali di contratto.

Nel primo caso l'informazione avviene attraverso comunicazione degli Enti normatori e/o di accreditamento e dal notiziario ICMQ.

Nel secondo ICMQ ne dà tempestiva comunicazione per mezzo PEC alle Organizzazioni Certificate e/o in iter di Certificazione rendendo disponibile il documento nell'area riservata dei clienti del sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org); e definirà la data a partire dalla quale entreranno in vigore le modifiche definendo un periodo di tempo ragionevole affinché le Organizzazioni si adeguino alle nuove prescrizioni.

Le Organizzazioni che non intendano adeguarsi alle modifiche delle normative di riferimento o delle condizioni di rilascio della Certificazione possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione a ICMQ secondo le modalità indicate all'art. 17.2 del presente documento.

ICMQ, nel caso di variazioni delle Norme di riferimento, si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni della normativa.

Le spese per eventuali audit sono a carico dell'Organizzazione certificata.

## 21. Responsabilità civile

ICMQ risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e comunque nei limiti di cui nel seguito.

Il Cliente acconsente che, in caso di inadempimento di ICMQ, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno l'importo massimo pari al totale spettante a ICMQ per tutta la durata del contratto di certificazione. Non costituirà inadempimento di ICMQ il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi. ICMQ è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazione.

## 22. Ricorsi

Il Cliente può presentare motivato ricorso contro le decisioni di ICMQ di cui al par 7.4 (rilascio del Certificato) esponendo, mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, a pena di decadenza entro trenta giorni dalla comunicazione di tale decisione, le ragioni del proprio dissenso. Entro tre mesi dal ricevimento del ricorso, ICMQ deve esprimere la propria decisione finale.

Qualora il ricorso risulti negativo, eventuali spese per attività derivanti dal ricorso sono a carico del Cliente.

Per informazioni più dettagliate, si prega di far riferimento alla "Procedura ICMQ per la gestione dei ricorsi", disponibile pubblicamente sul sito di ICMQ ([www.icmq.org](http://www.icmq.org)), nella sezione "Download", alla voce "Procedure e Regolamenti".

## 23. Contestazioni e Reclami

Contestazioni e reclami riguardanti sia l'attività di ICMQ sia quella del Cliente possono essere rivolti a ICMQ, oltre che dal Cliente stesso, anche da terze parti che possono fare riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto disponibili nel sito internet [www.icmq.org](http://www.icmq.org). La descrizione del processo di trattamento delle contestazioni e dei reclami viene fornita a chi ne faccia richiesta.

Per informazioni più dettagliate, si prega di far riferimento alla "Procedura ICMQ per la gestione dei reclami", disponibile pubblicamente sul sito di ICMQ ([www.icmq.org](http://www.icmq.org)), nella sezione "Download", alla voce "Procedure e Regolamenti".

## 24. Privacy

Ai sensi del Codice della Privacy (D.Lgs. 196/03), il Cliente autorizza sin d'ora ICMQ al trattamento dei propri dati personali, direttamente ed indirettamente attraverso terzi, in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con le presenti Condizioni Generali. Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore di ICMQ.

## 25. Copyright

ICMQ è titolare del diritto d'autore (copyright) su tutti i documenti (Schema di Certificazione e Liste di Controllo) forniti al Cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con ICMQ. Non è consentito al Cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di ICMQ, tali documenti.

## 26. Controversie – Arbitrato

### 26.1. Arbitrato

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata, copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore mediante lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla memoria o dall'udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il lodo dovrà essere emesso entro 180 giorni dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale pari ad Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo.

### 26.2. Autorità Giudiziaria

ICMQ si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle presenti Condizioni Generali sia per i procedimenti cautelari (ed altri riservati al giudice). Il Cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione (eccezione in senso tecnico e domanda riconvenzionale) andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.