



## INDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Scopo ed entrata in vigore   | 2  |
| 2.     | Campo di applicazione  | 2  |
| 3.     | Termini e definizioni  | 2  |
| 4.     | Responsabilità   | 3  |
| 5.     | Controllo del regolamento  | 3  |
| 6.     | Iter di Certificazione   | 3  |
| 6.1    | Generalità   | 3  |
| 6.1.1  | Certificazione dei Sistemi di gestione sostenibile degli eventi in conformità alla Norma UNI ISO 20121:20134 | 3  |
| 6.1.2  | Verifiche di certificazione, sorveglianze e correlazione con lo scopo del certificato                        | 4  |
| 6.1.3  | Siti / location multiple   | 7  |
| 6.1.4  | Modalità di svolgimento degli audit e programma di audit   | 7  |
| 6.1.5  | Avvio dell'iter di certificazione  | 7  |
| 6.1.6  | Visita preliminare (preaudit)  | 7  |
| 6.1.7  | Audit di 1° stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)                                   | 7  |
| 6.1.8  | Audit di 2° stadio (Audit per la certificazione)   | 8  |
| 6.1.9  | Audit finale (solo per Categoria A2)   | 8  |
| 6.1.10 | Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi   | 8  |
| 6.1.11 | Audit di sorveglianza  | 8  |
| 6.1.12 | Audit di rinnovo   | 9  |
| 6.1.13 | Audit non programmati  | 9  |
| 7.     | Registro delle organizzazioni certificate  | 9  |
| 8.     | Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato   | 9  |
| 9.     | Sospensione della certificazione   | 9  |
| 10.    | Ritiro/annullamento della certificazione   | 9  |
| 11.    | Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate    | 9  |
| 12.    | Controllo della documentazione del sistema di gestione e dei rapporti di verifica del TÜV Italia srl         | 9  |
| 13.    | Modifiche al sistema di gestione   | 9  |
| 14.    | Modifiche alle regole del sistema di certificazione  | 9  |
| 15.    | Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo                               | 9  |
| 16.    | Riservatezza   | 9  |
| 17.    | Ricorsi (o Appelli)  | 9  |
| 18.    | Reclami nei confronti di TÜV Italia  | 9  |
| 19.    | Contenziosi  | 10 |
| 20.    | Condizioni economiche  | 10 |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Descrizione della revisione | Revisione paragrafi 6.1.7, 6.1.8, 6.1.11, 6.1.12. |
|-----------------------------|---|

|                       | Reparto | Data       | Nome               | Firma  |
|-----------------------|---------|------------|--------------------|--|
| <b>Preparazione :</b> | CTAMS   | 2021-09-20 | Caterina Prandi    | <i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i> |
| <b>Verifica :</b>     | TQ&M    | 2021-09-20 | Stefano Parini     |  |
| <b>Verifica :</b>     | RQA     | 2021-09-27 | Luca Boniardi      |  |
| <b>Approvazione :</b> | MDBA    | 2021-09-27 | Francesco Scarlata |  |



## 1. Scopo ed entrata in vigore

Scopo di questo documento è integrare il Regolamento Generale per la Certificazione dei Sistemi di Gestione (RSSG) adottato da TÜV Italia Srl (nel seguito denominata TÜV Italia) per la certificazione dei sistemi di gestione sostenibile degli eventi (di seguito "ESMS").

## 2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica sia alle attività di certificazione di sistemi di gestione degli asset svolte sotto accreditamento ACCREDIA sia a quelle svolte senza accreditamento ACCREDIA.

La normativa applicabile come riferimento per i ESMS è la norma UNI ISO 20121:2013.

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di certificazione erogati da TÜV Italia; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso alla certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di organizzazioni già certificate.

Esso non pregiudica l'applicabilità di altri regolamenti inerenti ulteriori schemi certificativi per cui l'organizzazione risulti certificata da TÜV Italia e/o da altri Organismi di Certificazione.

## 3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento fa primariamente riferimento alla norma UNI ISO 20121:2013 – Sistemi di gestione sostenibile degli eventi - Requisiti e guida per l'utilizzo.

In particolare, si ricordano le seguenti definizioni:

### **organizzazione**

Persona o gruppo di persone che hanno funzioni proprie con responsabilità, autorità e relazioni per raggiungere i propri obiettivi

*(Nota 1: Il concetto di organizzazione include, senza limitarsi a ciò, concessionario, società, raggruppamento di società, azienda, impresa, autorità, alleanza (partnership), organismo umanitario o istituzione, o loro parti o combinazioni, sia essa costituita o meno, pubblica o privata.*

Nel presente Regolamento sarà utilizzato il termine organizzazione per indicare l'azienda richiedente a TÜV Italia la certificazione del proprio ESMS

### **sostenibilità**

Grado di sviluppo sostenibile nel contesto dell'organizzazione o dell'evento

### **sviluppo sostenibile**

Sviluppo che soddisfa le necessità del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le loro esigenze.

### **piano dell'organizzazione**

informazione documentata, che specifica i programmi per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione

### **evento**

Riunione pianificata in termini di tempo e luogo nella quale è creata un'esperienza e/o è comunicato un messaggio.

### **ciclo di gestione dell'evento**

Fasi e attività di un evento (compresi prodotti e servizi coinvolti), a partire dalla ricerca, all'ideazione e pianificazione fino all'attuazione, al riesame e alle attività post-evento.

### **organizzatore dell'evento**

Entità che produce e/o gestisce tutti o alcuni aspetti di un evento.



**proprietario dell'evento**

Entità che commissiona l'evento.

**utilizzatore finale**

Utilizzatore che assume il ruolo del consumatore (esempio: essere alla fine di una catena del valore o di una catena di fornitura)

**fruitore**

Organizzazione e/o persona che prende parte a un evento allo scopo primario di ricevere servizi o contenuto.

**fornitore**

Organizzazione che fornisce prodotti, servizi o strutture.

**catena di fornitura**

Sequenza di attività o parti che fornisce prodotti o servizi all'organizzazione.

**parte interessata; stakeholder**

persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata o ritenersi influenzata da una decisione o un'attività.

**sistema di gestione**

serie di elementi intercorrelati o interagenti di un'organizzazione per stabilire le politiche e gli obiettivi e i processi per raggiungere tali obiettivi.

\*\*\*

Per la definizione di:

- Non conformità critica/NC Maggiore (**NCma**)
- Non conformità minore/NC Minore (**NCmi**)
- Commento (**Com**)

si veda il Regolamento generale RGSG.

**4. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che l'organizzazione e TÜV Italia devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di certificazione.

Si segnala che le organizzazioni clienti di TÜV Italia sono autorizzate a creare un link sulla home page del sito web di TÜV Italia, il cui indirizzo è [www.tuvsud.com/it-it](http://www.tuvsud.com/it-it).

**5. Controllo del regolamento**

Il presente regolamento particolare è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.tuvsud.com/it-it](http://www.tuvsud.com/it-it).

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

Inoltre vale quanto riportato nel Regolamento Generale RGSG, par. 5.

**6. Iter di Certificazione**

**6.1 Generalità**

Nel Regolamento sono definite le procedure specifiche e/o sostitutive, definite da TÜV Italia, per la Certificazione dei ESMS rispetto a quanto definito e descritto nel paragrafo 6.1 del Regolamento generale RGSG.

Si rilevano le seguenti tipologie di soggetti che possono richiedere la certificazione:

- *Categoria A*): Organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile dell'evento



- *Categoria B*): Organizzazioni che offrono dei servizi includibili in eventi sostenibili come ad esempio società di catering, lavoro interinale, hostess, sicurezza e stewardship, energia, bagni chimici, consulenza, marketing.
- *Categoria C*): Strutture e piattaforme dove si possono svolgere eventi per esempio quartieri fieristici, centri congressuali, hotel, stadi, palazzetti sportivi, aree e strutture di proprietà o gestione pubblica.

### 6.1.1 Certificazione dei Sistemi di gestione sostenibile degli eventi in conformità alla Norma UNI ISO 20121:2013

TÜV Italia rilascia la certificazione in accordo ai requisiti della norma ISO/IEC 17021-1:2015 alle Organizzazioni il cui Sistema di Gestione sia stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti previsti dalla norma UNI ISO 20121:2013.

Oltre a quanto stabilito dal Regolamento RGSG, per ottenere la certificazione da parte di TÜV Italia, un Sistema di gestione sostenibile degli eventi deve soddisfare inizialmente e nel tempo i requisiti della norma UNI ISO 20121:2013. La norma specifica i requisiti per la gestione sostenibile degli eventi al fine di migliorare il grado di sostenibilità degli eventi. Lo standard è applicabile a tutti i tipi e dimensioni di organizzazioni coinvolte nella progettazione e gestione di eventi, indipendentemente dalla collocazione geografica, dall'identità culturale e dalle condizioni sociali in cui opera l'organizzazione o in cui viene erogato l'evento.

Si richiama inoltre che non è l'evento in sé stesso che si può dichiarare conforme alla norma, bensì il sistema di gestione.

### 6.1.2 Verifiche di certificazione, sorveglianze e correlazione con lo scopo del certificato

In base alla tipologia di organizzazione richiedente la certificazione del sistema di gestione sostenibile degli eventi ed alla tipologia e frequenza del/degli evento/i, è possibile individuare differenti scopi di certificazione.

Risultano applicabili i seguenti casi:

| Tipo di organizzazione  | Categoria A<br><i>Organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile dell'evento</i>   |   | Categoria B<br><i>Organizzazioni che offrono dei servizi includibili in eventi sostenibili</i>   | Categoria C<br><i>Strutture e piattaforme dove si possono svolgere eventi</i>  |
|---|---|---|--|--|
| <b>Casistiche specifiche per il rilascio della certificazione</b> | A1) organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile dell'evento <u>senza</u> identificazioni sul certificato di uno o più eventi ma con riferimento ad una tipologia di evento (es.: "gestione sostenibile di eventi formativi, meeting, congressi in ambito medico-scientifico") | A2) organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile dell'evento con l'identificazione nel certificato di uno o più eventi | -  | -  |
| <b>Scopo dell'attività di audit di certificazione</b>             | Verifica dell'applicazione della norma per almeno una fase (Pianificazione, Attuazione & Reporting) di un evento appartenente alla categoria di eventi  | Verifica dell'applicazione, per ogni evento che si intende citare nel certificato, delle seguenti fasi:<br>• Pianificazione dell'evento   | Verifica dell'applicazione della norma per almeno una fase (Pianificazione o Attuazione & Reporting) dei servizi correlati ad eventi inclusi nel | Verifica dell'applicazione della norma per almeno una fase (Pianificazione o Attuazione & Reporting) del servizio di messa a disposizione di |



|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   | <p>che si vuole citare sul certificato.<br/>Possibile verificare anche elementi documentali ed evidenze oggettive di eventi per le quali l'organizzazione è in grado di dimostrare di aver correttamente operato in passato (ultimi 2 anni)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Attuazione, includendo anche le attività post evento (incluso eventuale reporting), compresa l'analisi del feedback delle parti interessate o comunque di quelle pianificate nel progetto dell'evento stesso</li> </ul> <p>Dovrà quindi essere possibile effettuare l'attività di verifica prima, durante ed eventualmente dopo l'evento.</p>  | <p>sistema di gestione e oggetto di certificazione.<br/>Possibile verificare anche elementi documentali ed evidenze oggettive di eventi per le quali l'organizzazione è in grado di dimostrare di aver correttamente operato in passato (ultimi 2 anni)</p>  | <p>strutture e piattaforme per lo svolgimento di eventi inclusi nel sistema di gestione e oggetto di certificazione.<br/>Possibile verificare anche elementi documentali ed evidenze oggettive di eventi per le quali l'organizzazione è in grado di dimostrare di aver correttamente operato in passato (ultimi 2 anni)</p>   |
| <p><b>Elementi base dello scopo di certificazione</b></p> | <p>Devono essere indicati i seguenti elementi base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile degli eventi</li> <li>riferimento alla tipologia / ambito degli eventi che ricadono nell'ambito della norma</li> </ul> | <p>Devono essere indicati i seguenti elementi base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile responsabile dell'evento</li> <li>l'elenco degli eventi o il nome dell'evento singolo considerato nella certificazione</li> <li>lo scopo del certificato "<i>gestione sostenibile degli eventi</i>", e poi riportare, come applicabile, una nota di chiarimento come quella di seguito riportata a titolo di esempio: "<i>il presente certificato è stato emesso verificando le fasi e le attività svolte secondo lo stato di svolgimento dell'evento. La validità dello stesso è comunque confermata durante tutto il ciclo di gestione dell'evento</i>"</li> </ul> | <p>Devono essere indicati i seguenti elementi base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Organizzazione responsabile del sistema di gestione sostenibile applicato ai servizi correlati agli eventi</li> <li>i servizi correlati agli eventi inclusi nel sistema di gestione e oggetto di certificazione (es.: Comunicazione e marketing, trasporti e logistica, catering, sicurezza, ecc.)</li> </ul> | <p>Devono essere indicati i seguenti elementi base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le strutture e piattaforme dove si possono svolgere eventi inclusi nel sistema di gestione e oggetto di certificazione</li> <li>la tipologia di eventi inclusi nel sistema di gestione e oggetto di certificazione o nome dell'evento singolo, nel caso in cui l'Organizzazione abbia deciso di limitare l'applicazione della norma a una determinata tipologia di eventi o ad un evento singolo</li> </ul> |



|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  |   | <i>stesso così come definito da appositi accordi contrattuali.”</i>  |  |  |
| <b>Data di emissione del certificato</b> | Coincide con la data di completamento dell'audit di Certificazione  | Coincide con la data di completamento della verifica della fase di pianificazione dell'evento (l'audit prosegue poi durante l'evento e dopo l'evento).   | Coincide con la data di completamento dell'audit di Certificazione   | Coincide con la data di completamento dell'audit di Certificazione   |
| <b>Esclusioni / limitazione di scopo</b> | Applicabile soltanto ad una specifica tipologia di eventi   | Applicabile soltanto ad un singolo evento o ad una lista di eventi (specificati)   | Applicabile soltanto ad uno specifico processo / location correlati alla gestione dell'evento  | Applicabile soltanto ad uno specifico processo / location correlati alla gestione dell'evento.   |
| <b>Validità della certificazione</b>     | 3 anni  | <p>Due casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evento singolo (“una tantum”): validità certificato coincide con la fine dei lavori, includendo la fase di feedback o quella di reporting se prevista dall'organizzazione responsabile del sistema di gestione.</li> <li>• Eventi periodici: 3 anni</li> </ul> <p>Nel caso di eventi che abbiano più edizioni, è possibile riportare sul certificato una singola edizione di un evento (es. “Evento XYZ 2019”), oppure l'evento stesso slegato dalle edizioni, se il contratto di certificazione non è legato alla singola edizione.</p> | 3 anni   | 3 anni   |
| <b>Sorveglianze</b>                      | <p>Annuali (2 sorveglianze nel ciclo di certificazione, con rinnovo triennale)</p> <p>Obbligatorio effettuare almeno un sopralluogo nel corso di un evento riportato nel certificato, durante</p> | <p>Annuali (2 sorveglianze nel ciclo di certificazione, con rinnovo triennale)</p> <p>Obbligatorio il campionamento di almeno 1 evento/anno. Obbligatorio effettuare</p>   | <p>Annuali (2 sorveglianze nel ciclo di certificazione, con rinnovo triennale)</p> <p>Obbligatorio effettuare almeno un sopralluogo nel corso di un evento</p> | <p>Annuali (2 sorveglianze nel ciclo di certificazione, con rinnovo triennale)</p> <p>Obbligatorio effettuare almeno un sopralluogo nel corso di un evento</p> |



|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
|  | il ciclo triennale di certificazione (salvo il caso in cui la cadenza dell'evento sia superiore ai tre anni). | almeno un sopralluogo nel corso di ogni evento riportato nel certificato, durante il ciclo triennale di certificazione (salvo il caso in cui la cadenza dell'evento sia superiore ai tre anni). | riportato nel certificato, durante il ciclo triennale di certificazione (salvo il caso in cui la cadenza dell'evento sia superiore ai tre anni). | riportato nel certificato, durante il ciclo triennale di certificazione (salvo il caso in cui la cadenza dell'evento sia superiore ai tre anni). |
|--|---|---|--|--|

### 6.1.3 Siti / location multiple

In caso di location multiple (dell'organizzazione e/o in relazione alle location ove si tengono gli eventi), ai fini delle attività di audit si applicano i criteri di seguito riportati.

|               |                                   | Approccio 1 (1)                                   |  | Approccio 2 (2)   |  | Approccio 3 (3)                                       |                 |
|---------------|-----------------------------------|---|--|---|--|---|-----------------|
| Certification | <b>processo</b>                   | Sistema di Gestione relative ad un singolo evento |  | Sistema di gestione relative ad una tipologia di evento (es.: eventi green) |  | Sistema di gestione sostenibile degli eventi completo |                 |
|               | <b>HQ</b>                         | Soggetto detentore dell'evento                    |  | Soggetto organizzatore evento   |  | Organizzazione  |                 |
|               | <b>sito dell'organizzazione</b>   | singolo   | multisito                                    | singolo   | multisito                                    | singolo   | multisito       |
|               | <b>criteri campionamento siti</b> | x   | √ nr. siti rilevanti in relazione allo scopo | x   | √ nr. siti rilevanti in relazione allo scopo | x   | √ nr. siti      |
|               | <b>locations eventi</b>           | singolo   | multisite                                    | singolo   | multisite                                    | singolo   | multisite       |
|               | <b>sampling locations</b>         | x   | √ nr. siti rilevanti in relazione allo scopo | x   | √ nr. siti rilevanti in relazione allo scopo | x   | √ nr. locations |

Per quanto riguarda le attività di sorveglianza, ai fini di stabilire il numero di siti campionati si applica la frazione 1/3 dei siti campionati in sede di certificazione. Per ogni sorveglianza occorre comunque campionare almeno una location.

### 6.1.4 Modalità di svolgimento degli audit e programma di audit

Le modalità di svolgimento dell'audit sono descritte nel paragrafo 6.2 del Regolamento generale RGSG.

### 6.1.5 Avvio dell'iter di certificazione

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.3 del Regolamento Generale RGSG.

### 6.1.6 Visita preliminare (preaudit)

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.4 del Regolamento Generale RGSG.

### 6.1.7 Audit di 1° stadio (Esame iniziale della documentazione + visita iniziale)

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.5 del Regolamento Generale RGSG con la precisazione che l'audit di 1° stadio viene effettuato sempre presso la sede dell'organizzazione.

Si precisa inoltre che l'attività di audit di 1° stadio:



- riguarda una attività di natura documentale, volta a verificare che il Sistema di Gestione sostenibile degli eventi sia completo e che l'Organizzazione sia pronta al proseguimento verso lo stadio 2, verificando in modo particolare:
  - a) la corretta individuazione del soggetto giuridico contrattualmente identificabile nel certificato come responsabile primario della gestione sostenibile dell'evento;
  - b) i requisiti legali applicabili, con particolare riferimento ai requisiti legali tipici del settore eventi;
  - c) La presenza di una lista aggiornata e mantenuta come documento controllato degli eventi che ricadono nell'ambito del ESMS, con tutti i dati necessari ai fini dell'applicazione della norma (es. identificazione del committente se presente, riferimento ai documenti di progettazione)
- la durata dell'audit sarà indicativamente pari a  $\pm 30\%$  delle giornate complessive di audit

L'esito del 1° stadio dell'audit è riportato in un apposito rapporto di valutazione emesso a conclusione della verifica, secondo le modalità descritte nel paragrafo 6.5 del Regolamento generale RGSG.

#### **6.1.8 Audit di 2° stadio (Audit per la certificazione)**

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.6 del Regolamento Generale RGSG.

Si precisa inoltre che l'attività di audit di 2° stadio:

- riguarda primariamente l'attività di verifica circa la corretta ed efficace implementazione del Sistema di Gestione sostenibile degli eventi
- viene svolta in parte presso l'Organizzazione ed in parte presso il sito / i siti degli eventi ricadenti nel campo di applicazione (attraverso logiche di campionamento descritte nel presente Regolamento);
- in caso di verifica della fase di attuazione di attuazione dell'evento, l'OdC dovrà avere la possibilità di scattare fotografie quali evidenze della verifica condotta;
- la durata dell'audit sarà indicativamente pari a  $\pm 60\%$  delle giornate complessive di audit per Categorie A2 e 80% per Categorie A1 (cfr. sezione 7.1.2).

#### **6.1.9 Audit finale (solo per Categoria A2)**

Nel caso di organizzazioni responsabili del sistema di gestione sostenibile dell'evento con l'identificazione nel certificato di uno o più eventi (Categoria A2), risulta applicabile una ulteriore attività di audit (audit finale), con le seguenti caratteristiche:

- a. valutare l'effettiva e completa realizzazione di quanto pianificato dal Sistema.
- b. valutare l'efficacia dell'attività di reporting finale per gli stakeholder circa l'evento sostenibile.
- c. l'attività viene svolta presso l'evento (in caso di evento singolo) o presso l'Organizzazione

Il Certificato viene confermato a valle di questo stadio finale anche se era stato precedentemente rilasciato.

#### **6.1.10 Emissione iniziale della certificazione e successivi rinnovi**

Vale quanto descritto nel § 6.7 del Regolamento Generale RGSG e quanto riportato al §6.1.2 del presente documento. L'emissione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare il certificato stesso rilasciato da TÜV Italia, in accordo con le modalità descritte al par. 8 del presente regolamento, unitamente a quanto indicato al par. 8 del Regolamento Generale RGSG.

#### **6.1.11 Audit di sorveglianza**

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.8 del Regolamento Generale RGSG.

L'Organizzazione deve tenere informato TÜV Italia circa la presenza di eventuali osservazioni/segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali o situazioni di non conformità legislativa, per tutte le attività svolte dall'Organizzazione indipendentemente dal campo di applicazione del sistema di gestione degli asset e dai confini stabiliti dall'Organizzazione.

In caso di verifica della fase di attuazione di attuazione dell'evento, l'OdC dovrà avere la possibilità di scattare fotografie quali evidenze della verifica condotta.





#### **6.1.12 Audit di rinnovo**

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.9 del Regolamento Generale RGSG.  
In caso di verifica della fase di attuazione di attuazione dell'evento, l'OdC dovrà avere la possibilità di scattare fotografie quali evidenze della verifica condotta.

#### **6.1.13 Audit non programmati**

Vale quanto descritto nel paragrafo 6.10 del Regolamento generale RGSG.

#### **7. Registro delle organizzazioni certificate**

Vale quanto descritto nel paragrafo 7 del Regolamento Generale RGSG.

#### **8. Modalità di riferimento alla certificazione. Uso del certificato**

Vale quanto descritto nel Regolamento Generale RGSG, par. 8.

#### **9. Sospensione della certificazione**

Vale quanto descritto nel paragrafo 9 del Regolamento Generale RGSG.

#### **10. Ritiro/annullamento della certificazione**

Vale quanto descritto nel paragrafo 10 del Regolamento Generale RGSG.

#### **11. Gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte delle organizzazioni clienti e dalle parti interessate**

Vale quanto descritto nel paragrafo 11 del Regolamento Generale RGSG.

#### **12. Controllo della documentazione del sistema di gestione e dei rapporti di verifica del TÜV Italia srl**

L'organizzazione certificata deve assegnare a TÜV Italia una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione dell'energia.

Vale quanto descritto nel paragrafo 12 del Regolamento Generale RGSG.

#### **13. Modifiche al sistema di gestione**

Vale quanto descritto nel paragrafo 13 del Regolamento Generale RGSG.

#### **14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione**

Vale quanto descritto nel paragrafo 14 del Regolamento Generale RGSG.

#### **15. Prescrizioni particolari per organizzazioni già certificate da altro organismo**

Vale quanto descritto nel paragrafo 15 del Regolamento Generale RGSG.

#### **16. Riservatezza**

Vale quanto descritto nel paragrafo 16 del Regolamento Generale RGSG.

#### **17. Ricorsi (o Appelli)**

Vale quanto descritto nel paragrafo 17 del Regolamento Generale RGSG.

#### **18. Reclami nei confronti di TÜV Italia**

Vale quanto descritto nel paragrafo 18 del Regolamento Generale RGSG.



#### **19. Contenziosi**

Qualora venga avviato un contenzioso con TÜV Italia srl il foro competente è quello di Milano.

#### **20. Condizioni economiche**

Vale quanto descritto nel paragrafo 20 del Regolamento Generale RGSG.