

Certificazione biocombustibili solidi
Schema ENAMA Agroenergie

Titolo	Regolamento Generale per la Certificazione di biocombustibili solidi
Sigla	RG-01
Revisione	03
Data	25 Ottobre 2023

REDAZIONE

ROBERTO LIMONGELLI - STEFANO D'ANDREA

(RESP. ASSICURAZIONE QUALITÀ) (RESP. SCHEMA)

APPROVAZIONE

MANUELE DAMIANO

(L'AMMINISTRATORE UNICO)

25/10/23	03	Inserimento tempistiche AC (par.3); verifica documentale prod. Pellet (par. 5.2); tempi di sospensione; comunicazione revoca ad Accredia (par.9.2); tempi presa in carico reclamo (par.10)(approvazione CSI 25 10 23)
01/01/23	02	Inserimento adeguamenti per conformarsi a nuovi Standard ENplus®
17/10/19	01	Inserimento specifica su responsabilità delle prove di laboratorio (approvazione CSI 22 10 19; Consiglio Direttivo 29 04 20)
23/05/19	00	Rimissione a seguito di trasferimento titolarità accreditamento da ENAMA a ENAMA Servizi S.r.l.
Data	Rev.	Descrizione (le parti modificate sono evidenziate con barra laterale)

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3. ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI	4
4. REQUISITI E DOVERI DEL COMMITTENTE.....	5
5. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	7
6 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE.....	13
7 ESTENSIONI.....	14
8 USO DELLA LICENZA, DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITA'	14
9 SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	16
10 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....	17
Allegato 1 RG 01 ENAMA Servizi	19

1. INTRODUZIONE

Il presente documento descrive tutte le regole e le responsabilità relative all'iter di certificazione di prodotto, processo e servizio (nel seguito "prodotto") in ambito volontario dei biocombustibili solidi, quali: pellet, bricchette, legna da ardere, cippato. Alla procedura di seguito riportata devono attenersi sia il Committente (colui che richiede la certificazione) che ENAMA Servizi.

Il Committente, alla positiva conclusione dell'iter di certificazione, riceve un certificato e ha il diritto di apporre sui prodotti e su altro materiale informativo il marchio rilasciato da ENAMA Servizi per i prodotti oggetto di certificazione, nel rispetto del presente regolamento.

Scopo dell'attività di certificazione è quello di fornire, con un adeguato livello di confidenza, un'assicurazione indipendente che il prodotto di un'organizzazione soddisfi i requisiti dei documenti di riferimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 17225 – 1 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 1: Requisiti generali.
- UNI EN ISO 17225 – 2 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 2: Pellet di legno.
- UNI EN ISO 17225 – 3 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 3: Bricchette di legno.
- UNI EN ISO 17225 – 4 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 4: Cippato.
- UNI EN ISO 17225 – 5 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 5: Legna da ardere.
- UNI EN ISO 17225 – 6 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 6: Pellet non legnoso.
- UNI EN ISO 17225 – 7 Biocombustibili solidi - Specifiche e classificazione del combustibile – Parte 7: Bricchette non legnose.
- UNI EN 15234 - 1 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile –
Parte 1: Requisiti generali.
- UNI EN 15234 - 2 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile – Parte 2: Pellet di legno per uso non industriale.
- UNI EN 15234 - 3 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile – Parte 3: Bricchette di legno per uso non industriale.
- UNI EN 15234 - 4 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile – Parte 4: Cippato di legno per uso non industriale.
- UNI EN 15234 - 5 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile – Parte 5: Legna da ardere ad uso non industriale.
- UNI EN 15234 - 6 Biocombustibili solidi - Assicurazione di qualità del combustibile – Parte 6: Pellet non legnoso per uso non industriale.
- UNI EN 14778 – Biocombustibili solidi – Campionamento.
- UNI EN 14780 – Biocombustibili solidi – Preparazione campione.
- UNI EN ISO 9001– Sistema di gestione qualità – Requisiti.
- UNI EN 14588 – Biocombustibili solidi – Terminologia, definizioni e descrizione.

· UNI CEI EN ISO/IEC 17065 - Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi

3. ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento vengono utilizzate o richiamate le seguenti dizioni e abbreviazioni (sigle):

AC	Azioni Correttive
LAB:	Laboratorio di prova
NC:	Non Conformità
OdC:	Organismo di Certificazione
Odl;	Organismo di Ispezione
PRD:	Certificazione di Prodotti

Non Conformità Maggiori: riguardano le difformità dalle prescrizioni dalle norme inerenti la funzionalità dell'impianto, del sistema di controllo qualità interno che influenza direttamente la qualità del prodotto. Il richiedente/*Azienda Certificata* deve identificare la causa delle Non Conformità Maggiori e correggerle. A seguito della segnalazione dei rilievi da parte dell'Ispettore incaricato della verifica, ENAMA SERVIZI valuterà se sia necessaria una nuova visita ispettiva o se la verifica della correzione della Non Conformità possa essere valutata diversamente (es. tramite prove fotografiche/video).

La certificazione non è concessa (o confermata) se non prima dell'adozione di azioni correttive che devono essere prese entro un termine prestabilito. Dalla data dell'invio del rapporto il Committente, sulla base della tipologia di rilievi riscontrati, ha a disposizione fino a 3 mesi per intraprendere le azioni correttive risolutive delle non conformità individuate al momento della visita. Nel dettaglio:

- Le **Non Conformità Maggiori** riscontrate durante la prima verifica o il rinnovo devono essere risolte e verificate dall'OdC prima della (ri)emissione del certificato.
- Le **Non Conformità Maggiori** riscontrate durante la sorveglianza o ispezione/prova addizionale devono essere risolte e verificate dall'OdC non più tardi di tre (3) mesi dalla data di sorveglianza o di ispezione/prova addizionale.
- Le **Non Conformità Maggiori** non risolte o le quali azioni correttive vengano ritenute inefficaci dall'OdC entro il periodo stabilito daranno adito alla sospensione o alla revoca del certificato.

Non Conformità Minori: possono inficiare la qualità del prodotto finale. Se le Non Conformità Minori non vengono corrette, possono trasformarsi in Non Conformità Maggiori. Le Non Conformità Minori sono riportate nel Rapporto di verifica. Il richiedente/*Azienda Certificata* deve indicare le modalità e le tempistiche per risolvere le Non Conformità Minori.

- Le **Non Conformità Minori** devono necessariamente essere risolte prima che il Certificato sia rilasciato.
- le **Non Conformità Minori** identificate durante la sorveglianza, il rinnovo o ulteriori ispezioni/prove, devono essere corrette entro la data stabilita

dall'OdC. La data deve essere fissata prima della data della successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo.

- la correzione deve essere verificata dall'OdC al più tardi durante la successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo. La non conformità minore che non è stata corretta, o per la quale l'azione correttiva è stata inefficace, deve essere classificata come non conformità maggiore.

Osservazioni: si tratta d'incongruenze minori che non rappresentano un rischio di inadeguatezza del prodotto ai requisiti e pertanto non sono considerate Non Conformità, ma possono avere un potenziale impatto sulla conformità del prodotto, del processo o del sistema di gestione ai requisiti dello schema. Questo tipo di rilievo può essere gestito dal Committente con l'apertura di un'azione di miglioramento, o può essere non recepito; in questo secondo caso le ragioni devono essere registrate.

Le **Osservazioni** sono riportate nel rapporto di verifica ispettivo.

4. REQUISITI E DOVERI DEL COMMITTENTE

La certificazione di biocombustibili solidi di origine agroforestale può essere richiesta da qualunque Organizzazione o Soggetto senza impedimenti/limitazioni alcune e senza porre impedimenti di carattere finanziario o di altra natura (ai sensi del par. 4.4.1, 4.4.2 e 4.4.3 – EN ISO/IEC 17065). Tutte le richieste verranno regolarmente protocollate e analizzate. Le richieste dovranno essere redatte utilizzando l'apposito modulo di richiesta della certificazione che verrà esaminato dall'ENAMA SERVIZI entro 7 giorni dalla data di ricevimento.

Al fine di poter ottenere e mantenere la certificazione ENAMA SERVIZI, il Committente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da ENAMA SERVIZI (vedi paragrafo seguente) e dall'Ente di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

Il Committente è tenuto a comunicare a ENAMA SERVIZI eventuali procedimenti giudiziari e/o provvedimenti sanzionatori da parte di autorità competenti, in relazione ad aspetti legati al sistema di gestione oggetto di certificazione.

Il Committente può richiedere la certificazione multisito i cui criteri di ammissibilità e requisiti sono definiti nello specificato all'allegato 1.

Al ricevimento della domanda, l'ENAMA SERVIZI provvede:

- all'esame preliminare della documentazione presentata.
- a comunicare al Committente l'accettazione della domanda o le ragioni della mancata accettazione, richiedendo eventualmente ulteriore documentazione.

A seguito del positivo esame della domanda, l'ENAMA SERVIZI provvede ad inviare al Committente la seguente documentazione: contratto (CO 01)

completo di preventivo, il presente regolamento (RG 01) e lo specifico disciplinare. Il Committente deve conformarsi ai punti seguenti (ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17065 – p.to 4.1.2.2):

- soddisfare sempre i requisiti di certificazione, impegnandosi ad attuare le opportune modifiche quando queste siano comunicate dall'Organismo di Certificazione;
 - per la produzione in corso, assicurarsi che il prodotto certificato continui a soddisfare i requisiti di prodotto;
 - adottare tutte le necessarie disposizioni per:
 - 1) la conduzione della valutazione e della sorveglianza, compresa la fornitura, ai fini dell'esame, della documentazione e delle registrazioni e l'accesso alle apparecchiature pertinenti;
 - 2) l'istruttoria e la gestione dei reclami;
 - 3) la partecipazione di osservatori, se applicabile e/o richiesto;
 - fare affermazioni nei riguardi della certificazione di biocombustibili solidi solo in riferimento agli scopi per i quali la certificazione è stata rilasciata;
 - non utilizzare la certificazione di biocombustibili solidi in modo tale da portare discredito all'organismo di certificazione e non fare dichiarazioni circa la certificazione di prodotto che possano essere considerate da parte dell'ENAMA SERVIZI non corrette o non autorizzate;
 - a seguito della sospensione o revoca della certificazione di biocombustibili solidi, cessare di utilizzare tutto il materiale pubblicitario che contenga i relativi riferimenti e restituire qualsiasi documento di certificazione su richiesta dell'ENAMA SERVIZI e intraprendere qualsiasi altra misura richiesta da ENAMA SERVIZI;
 - nel fornire copie di documenti di certificazione ad altri, questi devono essere riprodotti nella loro interezza o come specificato nello schema di certificazione;
 - utilizzare la certificazione biocombustibili solidi solamente per indicare che i prodotti sono certificati in conformità a specifiche norme di riferimento;
 - comportarsi in modo da garantire che nessun certificato e/o rapporto, o parte di essi, venga usato in modo non corretto;
 - nel fare riferimento alla certificazione nei mezzi di comunicazione, come documenti, materiale illustrativo o pubblicità, comportarsi conformemente alla prescrizione dell'ENAMA SERVIZI e Biomassplus se applicabile;
 - mantenere una registrazione di tutti i reclami presentati e rendere tali registrazioni disponibili a ENAMA SERVIZI, comprese le azioni appropriate intraprese in relazione a qualsiasi difetto riscontrato nel prodotto e la relativa documentazione;
 - informare l'ENAMA SERVIZI, senza ritardo, di eventuali modifiche che possono influenzare la capacità di soddisfare i requisiti di certificazione.
- Inoltre il committente deve consentire l'accesso alle proprie sedi degli Ispettori ACCREDIA (esclusivamente in veste di verificatori dell'operato ENAMA SERVIZI), anche con preavviso minimo di 7 giorni lavorativi, pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di successiva inadempienza all'obbligo medesimo.

5. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Il presente schema di certificazione ha come oggetto di certificazione i seguenti biocombustibili solidi: Pellet, cippato, bricchette, legna da ardere. Ai fini della certificazione, vengono sottoposti a verifica alcuni aspetti del sistema di produzione e del sistema di gestione secondo norme specifiche.

Tale schema prevede che le analisi di laboratorio, se previste, siano effettuate da Laboratori di Prova esterni accreditati o qualificati da ENAMA SERVIZI stesso. ENAMA Servizi si assume la responsabilità delle prove eventualmente affidate al laboratorio esterno.

ENAMA SERVIZI incarica della verifica personale ispettivo interno o esterno, opportunamente qualificato (RG 02). A seguito della verifica l'ispettore incaricato invia il rapporto al Responsabile Tecnico della Certificazione di ENAMA SERVIZI che ne valuta il contenuto e, dopo aver ricevuto eventuali delucidazioni e apportato eventuali modifiche allo stesso, lo invia al Committente insieme allo specifico modulo (Mod.P) per la gestione delle Non Conformità qualora queste siano presenti.

In caso di Non Conformità Maggiori ENAMA SERVIZI può richiedere l'effettuazione di una nuova verifica.

Il Committente, qualora siano state riscontrate non conformità (cfr. cap. 3), viene invitato ad indicare su tale modulo le cause che hanno portato alla Non Conformità e le azioni correttive che intende intraprendere per il superamento della stessa, tale modulo dovrà poi essere trasmesso ad ENAMA SERVIZI con l'eventuale documentazione.

La valutazione delle azioni correttive e della documentazione ricevuta dal Committente spetta al Responsabile Tecnico della Certificazione in concerto con l'ispettore che ha condotto la verifica che può richiedere eventuali integrazioni al Committente. A seguito della valutazione positiva delle azioni correttive intraprese, la documentazione viene trasmessa all'ufficio tecnico di ENAMA SERVIZI (vedasi par.5.2) per procedere con la delibera.

Prima della valutazione del Comitato Deliberante, è previsto il controllo della completezza della documentazione ricevuta da parte di un Responsabile dell'Ufficio tecnico come figura proponente che, in caso di valutazione positiva, rende disponibile la documentazione per la successiva delibera.

In caso di esito positivo del Comitato, ENAMA SERVIZI ne dà notizia al Committente e, a seguito di avvenuto pagamento di quanto dovuto, procede con l'emissione del certificato.

5.1 Richiesta di certificazione

Il Committente effettua la richiesta di certificazione a ENAMA SERVIZI mediante la compilazione del "Modulo A" che deve essere debitamente compilato e firmato dal rappresentante legale.

Il Modulo A dà la possibilità al Committente di indicare a ENAMA SERVIZI un laboratorio di prova a cui inviare il campione, i rapporti anche economici con il laboratorio di prova sono gestiti da Enama Servizi.

Il laboratorio di prova deve garantire il soddisfacimento dei requisiti della ISO/IEC 17025.

ENAMA SERVIZI esamina la completezza della richiesta pervenuta con Mod. A ed elabora e trasmette un'offerta economica completa di tutte le informazioni relative alle attività svolte e ai prezzi sulla base del tariffario in vigore (TA 00). Contestualmente all'offerta Enama Servizi invia il contratto (CO 01) ad essa collegato e il presente Regolamento (RG 01).

Per procedere con l'attività di certificazione, il Committente deve restituire il contratto (CO 01), l'offerta e il presente Regolamento (RG 01) debitamente compilati, timbrati e sottoscritti. ENAMA SERVIZI dopo la ricezione dell'accettazione provvede ad emettere la fattura di acconto. Al momento della ricezione del pagamento si attiva l'iter certificatorio e la relativa tempistica. Nell'ipotesi in cui il Committente, prima dell'inizio delle attività decidesse di non procedere ulteriormente, dovrà attenersi a quanto riportato nel contratto (CO 01) da lui sottoscritto.

5.2 Verifica presso produttori di pellet

Limitatamente alla verifica presso produttori di pellet, questa si compone di due fasi:

- **VERIFICA DOCUMENTALE:** il committente deve fornire le procedure minime richieste e le informazioni documentate relative alla gestione del sistema di qualità come richiesto tramite apposito documento (allegato 1 al PV 02.05). L'Ispettore incaricato dovrà verificare la conformità della documentazione fornita dal Committente e le eventuali mancanze di documentazione saranno comunicate al richiedente a cura del gruppo di verifica.
- **ISPEZIONE IN LOCO:** L'ispezione in loco viene effettuata solo ed esclusivamente a seguito della presentazione della documentazione minima richiesta durante la verifica documentale. La data e l'ora del sopralluogo sono concordate con il gruppo di verifica incaricato e saranno ufficialmente comunicate al richiedente tramite apposito piano di visita a seguito della conclusione della verifica documentale. Durante l'ispezione in loco, il gruppo di verifica individua un punto di campionamento appropriato e preleva un campione della produzione. Durante il sopralluogo viene verificata la conformità degli impianti, comprese le aree di stoccaggio delle materie prime e dei prodotti finiti, e tutte le attrezzature e gli strumenti per l'autocontrollo.

5.3 Valutazione della documentazione

L'attività consiste nella valutazione della documentazione trasmessa dall'Ispettore incaricato della verifica allo scopo di verificare che tale documentazione sia completa e conforme allo schema di certificazione.

Tale documentazione è composta dal Rapporto di verifica ed eventuale documentazione prelevata in fase di audit e, se previsto, dai risultati delle analisi rilasciate dal Laboratorio di Prova sul/sui campioni di prodotto prelevati durante la verifica.

L'Ufficio Tecnico di ENAMA SERVIZI verifica la completezza della documentazione ricevuta e in caso di incompletezza o di dubbi su quanto riportato, può chiedere chiarimenti o ulteriori dettagli all'Ispettore. Inoltre, ENAMA SERVIZI valuta se le NC indicate nel rapporto rispettino le evidenze

riportate nel rapporto stesso e che abbiano la giusta gradazione, anche rispetto ad analoghe NC riscontrate nel corso di altre verifiche.

La presenza di NC, è riportata nel rapporto di verifica e ognuna è riportata su un apposito modulo P.

Il Committente deve analizzare le cause e descriverle sul Mod. P insieme alle correzioni e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate.

Il trattamento e le azioni correttive saranno valutate dal referente tecnico di ENAMA SERVIZI che potrà richiedere ulteriori integrazioni e condivise con l'Ispettore incaricato della verifica.

In merito alle NC, va precisato che quelle Maggiori possono dare adito a due distinte azioni:

1. NC Maggiore riferite ad aspetti strutturali che influenzano la qualità del prodotto o in caso di parametri non conformi; in tal caso ENAMA SERVIZI può richiedere l'effettuazione di una seconda verifica;
2. NC Maggiore riferite al sistema di gestione qualità di natura documentale; la certificazione non può essere rilasciata senza una valutazione positiva delle azioni correttive proposte dal Committente e presa visione della documentazione mancante.

Si precisa che: a) le **non conformità maggiori** individuate nelle ispezioni/prove iniziali e di rinnovo devono essere corrette e le correzioni verificate dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi prima dell'emissione del certificato.

b) le **non conformità maggiori** individuate durante la sorveglianza o l'ispezione/prova aggiuntiva devono essere corrette e le correzioni verificate dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi entro e non oltre tre mesi dalla data di sorveglianza e/o ispezione/prova aggiuntiva;

Per quanto riguarda invece la **non conformità minore** individuata durante l'ispezione/prova iniziale, questa deve essere corretta e la correzione verificata dall'Ufficio Tecnico di Enama Servizi prima dell'emissione del certificato.

La **non conformità minore** individuata durante la verifica di sorveglianza o rinnovo o ulteriori ispezioni/prove, deve essere corretta entro la data fissata dall'Ufficio Tecnico che dovrà comunque essere precedente alla data della successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo, la correzione deve essere verificata da Enama Servizi entro e non oltre la successiva ispezione di sorveglianza o di rinnovo.

Se l'esito del Comitato è negativo, ENAMA SERVIZI segnala al Committente la necessità di un'ulteriore verifica.

Se l'esito del Comitato è positivo, ENAMA SERVIZI provvede all'emissione del certificato.

5.4 Emissione del certificato

L'emissione del certificato ENAMA Agroenergie è legata a:

- Esito positivo da parte del Comitato Deliberante;
- pagamento del saldo di quanto indicato nel preventivo sottoscritto comprese eventuali spese di trasferta.

Marchio Biomassplus

Per quanto concerne la certificazione dei biocombustibili solidi come cippato, legna d'ardere, bricchette, ENAMA SERVIZI è Organismo di Certificazione che, in accordo con Aiel può rilasciare il marchio volontario Biomassplus; il numero ID che accompagna tale marchio è concesso da Aiel secondo i citati accordi. Il marchio Biomass plus (e numero ID) vengono inseriti in un certificato diverso da quello ENAMA Agroenergie e il suo uso è regolato da AIEL secondo quanto indicato nelle specifiche linee guida che il Committente dichiara di conoscere e accettare all'atto della sottoscrizione del Contratto che regola i rapporti con ENAMA Servizi (CO 01 - 2; CO 01 - 4).

5.5 Validità della certificazione

La certificazione è valida per 3 anni dalla data del rilascio tranne nei casi in cui dovessero verificarsi variazioni delle norme di riferimento relative al prodotto/processo esaminato o in caso di modifiche che rendono il prodotto/processo di serie non più conforme a quello certificato o di altri avvenimenti di natura tecnica e/o legale.

La certificazione rilasciata vale solo per il prodotto/processo sottoposto alle attività di prova iniziale e conforme alla documentazione tecnica del prodotto valutato.

Una volta ottenuta la certificazione, il Committente è tenuto a informare tempestivamente per iscritto ENAMA SERVIZI di ogni modifica che ha intenzione di apportare al prodotto, al processo di produzione e/o di distribuzione o al sistema qualità suscettibile di influire sulla conformità del prodotto alle norme; ENAMA SERVIZI in base alle informazioni ricevute, determina se:

- a) i cambiamenti apportati non alterano le condizioni di certificazione e possono essere verificati in occasione della prima Verifica programmata senza ulteriori verifiche e/o prove;
- b) i cambiamenti apportati alterano le condizioni di certificazione e sono richieste attività di verifica e/o prove integrative; in questo caso l'attività di verifica può essere oggetto di revisione dei termini contrattuali o di specifica quotazione / offerta da parte di ENAMA SERVIZI;
- c) i cambiamenti apportati sono tali da richiedere una nuova certificazione (Vedasi Rinnovo cap. 6);
- d) è il caso di sospendere l'utilizzo del certificato e del marchio ENAMA Agroenergie fino a quando ENAMA SERVIZI non abbia notificato il proprio consenso.

5.6 Verifiche di Sorveglianza

La sorveglianza è strettamente necessaria per un controllo dell'attività di certificazione svolta dall' ENAMA SERVIZI.

ENAMA SERVIZI, nel periodo di validità della certificazione ENAMA Agroenergie dei biocombustibili solidi effettua una sorveglianza periodica per accertare il continuo rispetto di quanto stabilito dalle procedure di certificazione e dai Regolamenti.

ENAMA SERVIZI ha facoltà di procedere a tutte le verifiche necessarie in riferimento alle procedure di certificazione dei biocombustibili solidi per controllare il rispetto da parte del Committente di tutti gli impegni assunti.

Per l'attività di sorveglianza è previsto un costo per il Committente come riportato nel contratto e offerta per la certificazioni dei biocombustibili solidi sottoscritta dal Committente.

Ai fini del mantenimento del certificato la verifica di sorveglianza viene svolta in campo (presso la sede del committente) a cadenza annuale dalla data di emissione del certificato. Per alcune tipologie di certificazione (vedi successivo par. 5.6) che non richiedono il campionamento del prodotto, ENAMA SERVIZI si riserva la possibilità di svolgere verifiche di sorveglianza da remoto. Qualora il committente non consenta lo svolgimento della verifica di sorveglianza nei tempi previsti, ENAMA SERVIZI può procedere con la sospensione del certificato. ENAMA SERVIZI potrà richiedere a sua discrezione delle verifiche ispettive straordinarie.

Un'attività di sorveglianza a cadenza più ristretta può essere richiesta da ENAMA SERVIZI nel caso di situazioni particolari dovute a specifiche esigenze (non conformità emerse durante successive verifiche, reclami scritti e verificati dall'ENAMA SERVIZI ecc.); in tal caso si comunica tempestivamente al Committente la necessità di ulteriori verifiche dovute a possibili non conformità. Queste in alcuni casi possono essere non programmate (5.7).

5.7 Verifiche di sorveglianza da remoto

Nelle circostanze di seguito riportate, ENAMA SERVIZI può svolgere le verifiche di sorveglianza da remoto.

La verifica di sorveglianza da remoto viene svolta senza che l'Ispettore si rechi presso la sede del Committente, ma richiedendo a quest'ultimo evidenze documentali al fine di verificare il mantenimento dei requisiti richiesti dalla certificazione e ricorrendo se necessario a collegamenti da remoto tramite piattaforme digitali.

I casi per cui ENAMA SERVIZI può condurre verifiche su base documentale riguardano le seguenti tipologie:

- a) verifiche di sorveglianza di un distributore di pellet sfuso;
- b) verifiche (iniziale, sorveglianza e rinnovo) di un distributore di pellet sfuso senza contatto fisico con il pellet che non appalta ad un fornitore di servizi;
- c) verifiche (iniziale, sorveglianza e rinnovo) di un distributore di pellet in sacchi che non gestisce una stazione di insacchettamento (incluso l'insacco da parte di un fornitore di servizi);
- d) verifiche di sorveglianza del fornitore di servizi che effettua:

1. consegna su piccola scala di pellet sfuso;
 2. stoccaggio di pellet sfuso destinato ad essere consegnato agli utenti finali.
- e) inclusione di ulteriori siti di stoccaggio nell'ambito di una organizzazione multisito.

ENAMA SERVIZI può considerare la possibilità di svolgere verifiche da remoto nei seguenti casi speciali:

- a) Eventi bellici in corso nel paese in cui si trova la sede produttiva del Committente;
- b) Emergenza sanitaria nel paese in cui si trova la sede produttiva del Committente;

La decisione di svolgere una verifica da remoto sarà presa da Enama Servizi dopo una valutazione di fattibilità e analisi dei rischi e comunicata al Committente prima dello svolgimento della verifica stessa.

ENAMA SERVIZI richiederà direttamente al Committente l'invio della documentazione necessaria alla valutazione del:

- a) rispetto dei requisiti previsti dallo schema di certificazione;
- b) conformità del processo distributivo (Dichiarazione sulla mancanza di modifiche delle attrezzature, Modulo O – Nulla Mutato);
- c) eventuale presenza di reclami.

ENAMA SERVIZI si riserva di:

- Richiedere integrazione della documentazione o foto di particolari qualora valuti ci siano dei punti particolarmente critici;
- dare incarico ad un Ispettore di effettuare una verifica di sorveglianza in campo e attivare la specifica procedura in caso nutra dubbi sul rispetto della conformità.

5.8 Verifiche di sorveglianza non programmate

ENAMA SERVIZI si riserva il diritto di effettuare verifiche e/o prove supplementari relative al prodotto/processo certificato, senza preavviso o con un preavviso di 48 ore, per verificare che le condizioni di conformità siano mantenute. Tali verifiche sono generalmente effettuate quando ENAMA SERVIZI ha validi motivi per richiederle, quali reclami ed informazioni circa il mancato rispetto delle condizioni di certificazione, uso improprio della certificazione o del marchio, ecc.. I costi delle suddette attività di verifica e/o prova supplementare, se vengono riscontrate non conformità, possono essere a carico del Committente. Al contrario, se la verifica attesta la sua conformità, i costi non saranno a carico del Committente, ma di ENAMA SERVIZI.

5.9 Campionamento annuale non preavvertito del pellet

ENAMA SERVIZI, al fine di verificare il mantenimento dei requisiti di prodotto previsti dalla certificazione del pellet, effettuerà un ulteriore campionamento annuale non pianificato del prodotto che sarà sottoposto ad analisi completa. In questo caso il Committente sarà avvisato del campionamento nelle 48 ore precedenti la verifica. I casi in cui è previsto questo campionamento aggiuntivo sono:

- a) produttori di pellet sia sfuso che in sacchi;
- b) distributori con stazione di confezionamento;
- c) Fornitori di servizi certificati che svolgono attività di confezionamento.

ENAMA SERVIZI si riserva la facoltà di applicare disposizioni organizzative diverse per la raccolta dei campioni (es. campionamento durante le videochiamate) a condizione che i tempi, il metodo e la raccolta stessa rimangano sotto il suo controllo. Tali possibilità possono essere previste nel caso di campionamento in territori con emergenza sanitaria o eventi bellici in corso.

5.9 Organizzazione Multisito

E' prevista la certificazione di una Organizzazione Multisito secondo i criteri riportati nell'allegato 1 al presente regolamento.

Si definisce Multisito (Multisite) un'organizzazione che possiede una sede centrale e più unità operative e/o siti temporanei che svolgono attività simili a quelle svolte presso la sede centrale.

Tali sedi possono presentare entità giuridiche distinte; in tali casi deve essere presente un rapporto contrattuale ben definito tra il sito e l'Ufficio Centrale.

Al fine di considerare l'organizzazione come operante in Multisito occorre che sussistano tutti i seguenti requisiti.

Nel caso venisse a mancare uno solo degli stessi non potrà essere gestita la pratica di certificazione come Multisito:

- I servizi (prodotti) erogati da tutti i siti devono essere di tipologia simile e devono essere erogati (prodotti) seguendo le stesse metodologie e procedure;
- Il SG deve essere gestito dalla sede centrale e deve essere soggetto a controlli da parte della stessa, per tutti i siti deve essere previsto un programma di audit interno;
- Dimostrazione di gestione di tutti i siti da parte dell'organizzazione centrale mediante la raccolta e analisi di tutti i dati provenienti dai siti.

5.9.1 Richiesta certificazione multisito

In caso di certificazioni Multisito l'organizzazione deve compilare l'apposito modulo allegato alla domanda.

5.9.2 Audit di certificazione Multisito

Vedasi Allegato 1 al presente Regolamento

6. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Nei seguenti casi la certificazione, per mantenere la sua validità, deve essere sottoposta a procedura di rinnovo:

1. scadenza triennale;
2. variazioni delle norme di riferimento (ritenute significative a giudizio di ENAMA SERVIZI) o altri avvenimenti di natura tecnica e/o legale;
3. qualora il Committente apporti modifiche (ritenute significative a giudizio di ENAMA SERVIZI) al prodotto/processo rispetto a quello sottoposto a verifiche all'atto della certificazione di biocombustibili solidi.
4. modifiche ai requisiti di certificazione.

Nei casi di 1. scadenza triennale; 2. variazione delle norme di riferimento e 4. modifiche ai requisiti di certificazione, la procedura di rinnovo verrà avviata da ENAMA SERVIZI a mezzo di comunicazione scritta che sarà inviata, nel solo caso di scadenza triennale, 7 (sette) mesi prima dalla scadenza del certificato. In questo caso la verifica deve essere effettuata prima della data di scadenza del certificato (ma non prima di 6 mesi dalla scadenza), al fine di assicurare che il processo di rinnovo del certificato si concluda entro la data di scadenza.

Nel caso di variazioni normative o di modifica degli standard di certificazione, la procedura di rinnovo sarà avviata sempre da ENAMA SERVIZI nel rispetto del periodo di transizione previsto.

Nel caso invece il Committente apporti modifiche al prodotto/processo sarà cura di quest'ultimo attivare la procedura di rinnovo, a mezzo di richiesta scritta da inviare ad ENAMA SERVIZI. Nel caso in cui il Committente non invii la richiesta, la certificazione oggetto del rinnovo sarà considerata decaduta ed ENAMA SERVIZI può procedere con la sospensione e/o la revoca del certificato.

In ogni caso l'ENAMA SERVIZI non si assume nessuna responsabilità in merito alla decisione del Committente di non adeguare il prodotto/processo.

Se il Committente non consente di completare l'attività di ispezione, compreso la verifica delle eventuali azioni correttive, entro i tempi previsti, il certificato di rinnovo non può essere emesso e la validità della certificazione non può essere prorogata.

Dopo la scadenza della certificazione, ENAMA SERVIZI può emettere un nuovo certificato entro 6 mesi, a condizione che le eventuali attività di rinnovo in sospeso siano completate. In caso contrario, deve essere intrapreso un nuovo iter di certificazione.

7. ESTENSIONI

E' prevista l'estensione del certificato relativo allo stesso prodotto a diverse classi qualitative e a più tipologie di attività e a diversi prodotti. A seguito di apposita richiesta, anche successiva all'emissione del certificato, ENAMA SERVIZI invierà uno specifico preventivo e, una volta accettato, procederà alla necessaria verifica documentale; in caso positivo provvederà ad aggiungere la denominazione del nuovo prodotto commerciale nell'allegato al certificato relativo a quel prodotto.

8. USO DELLA LICENZA, DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITA'

L'ENAMA SERVIZI esercita un controllo sui diritti di proprietà, sull'utilizzo e l'esibizione dei marchi e certificati **ENAMA Agroenergie**. Ogni riferimento al sistema di certificazione non corretto o l'utilizzo non corretto del marchio e della certificazione nelle pubblicità, nei cataloghi ecc. porta alla sospensione della certificazione.



Fig.1 . Il marchio ENAMA Agroenergie

La concessione d'uso del Marchio ENAMA *Agroenergie* secondo i criteri di questa procedura, viene rilasciata da ENAMA SERVIZI alle aziende che hanno ottenuto la certificazione di un proprio prodotto/processo.

Ogni produttore e distributore certificato possiede un marchio di certificazione specifico per ciascuna classe di qualità del biocombustibile solido che egli produce e/o distribuisce.

Con la sottoscrizione del contratto di certificazione, il Committente si impegna a operare sempre secondo le regole di certificazione di ENAMA SERVIZI.

Il marchio ENAMA *Agroenergie* può essere apposto su ciascun prodotto (inteso come confezione, autobotte, ecc) conforme a quello certificato.

Le aziende certificate che producono o commercializzano sia biocombustibili solidi certificati che non, dovranno evitare che l'intera linea di prodotti distribuiti appaia come certificata. Conseguentemente il Marchio ENAMA *Agroenergie* potrà comparire solo sulla documentazione relativa al prodotto/processo certificato, e ciò deve avvenire conformemente ai criteri graficamente illustrati nella Figura 1, ed in particolare riportando il numero corrispondente al certificato. Il marchio può essere apposto solo sulla documentazione riguardante il prodotto/processo certificato e non può comparire su documenti che comprendono prodotti diversi dai biocombustibili solidi.

Il Marchio ENAMA *Agroenergie* può essere utilizzato sul materiale pubblicitario del Committente esclusivamente se tale materiale si riferisce, in tutto o in parte, a prodotti certificati (biocombustibili solidi), adottando gli stessi criteri del punto precedente.

Il Marchio ENAMA *Agroenergie* può essere riportato sui listini delle aziende aventi prodotti certificati. Tuttavia, qualora in suddetti listini siano riportati prodotti non certificati ENAMA *Agroenergie*, questi ultimi devono essere identificati come tali.

Le aziende devono illustrare ai propri clienti il significato e l'importanza della Certificazione ENAMA *Agroenergie*, al fine del riconoscimento, sul mercato sia interno che estero, della qualità dei prodotti certificati ENAMA *Agroenergie*.

Per tutti gli altri aspetti si può fare riferimento al Contratto tra ENAMA SERVIZI e Committente (CO 01).

Uso marchio Biomassplus: Per quanto concerne la certificazione degli altri biocombustibili solidi, ENAMA SERVIZI è Organismo di Certificazione che, in accordo con Aiel può rilasciare la conformità del prodotto ai requisiti richiesti per il rilascio marchio volontario Biomassplus che insieme al numero ID che accompagna tale marchio è concesso da Aiel secondo i citati accordi. Il marchio Biomass plus (e numero ID) vengono inseriti in un apposito certificato e il suo uso è regolato da AIEL secondo quanto indicato nelle specifiche linee guida che il Committente dichiara di conoscere e accettare all'atto della sottoscrizione del Contratto che regola i rapporti con ENAMA SERVIZI (CO 01).

9. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

9.1 Sospensione della certificazione

ENAMA SERVIZI ha facoltà di sospendere temporaneamente il Certificato qualora il Committente:

- non è in regola con i pagamenti previsti dal contratto;
- non osserva le condizioni dettagliate nel presente regolamento;
- non è in grado di assicurare il regolare svolgimento delle attività di sorveglianza e il regolare svolgimento delle attività di verifica previste;
- vengono riscontrate non conformità durante la visita di sorveglianza;
- fa uso improprio dei Marchi e/o dei Certificati;
- non gestisce correttamente i reclami;
- non risolve nei tempi previsti ed efficacemente le Non Conformità;
- non provvede ad informare ENAMA SERVIZI circa fatti sostanziali che possono influire sulla conformità del prodotto alle norme di riferimento;
- Non permette l'accesso alle proprie sedi degli Ispettori ACCREDIA;

In caso di sospensione, ENAMA SERVIZI invia una notifica al Committente con motivazione e condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato, nonché le limitazioni all'uso del certificato e del marchio di certificazione ENAMA Agroenergie.

La sospensione sarà anche riportata sul sito internet www.enamaservizi.it.

Se il certificato ENAMA Agroenergie è sospeso, il Committente non deve fare uso del certificato e non deve fornire prodotti con il marchio di certificazione. Quando ENAMA SERVIZI verifica che il Committente ha eliminato le cause di sospensione, la stessa è revocata informando il Committente; qualora la sospensione perdurasse oltre il termine indicato nella notifica, ENAMA SERVIZI provvede alla revoca del Certificato.

9.2 Revoca della certificazione

ENAMA SERVIZI può revocare il Certificato ENAMA Agroenergie se le cause che hanno portato alla sospensione non sono risolte entro il termine indicato nella notifica di sospensione e comunque non oltre i 6 mesi dalla data di sospensione.

La revoca viene effettuata a seguito di comunicazione da parte del Committente della cessazione della produzione e/o distribuzione o altri motivi.

Inoltre la revoca del certificato può essere richiesta da ACCREDIA o da chi ne ha titolo.

La revoca del certificato sarà notificata ufficialmente al Committente. A partire dalla data della revoca, il Committente è tenuto a non fare più uso del certificato e dell'eventuale documentazione che ne attesta la certificazione.

La revoca verrà comunicata ad Accredia tramite email.

Se il certificato è revocato, questo non compare più sul sito Internet www.enamaservizi.it.

Il ritiro o l'annullamento della certificazione possono essere resi pubblici da ENAMA SERVIZI anche tramite lo stesso sito internet.

10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il Committente ha la facoltà di presentare reclami o ricorsi in forma scritta.

Il reclamo è la manifestazione di insoddisfazione del Committente in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte da ENAMA SERVIZI. Enama Servizi provvederà a comunicare la presa in carico del reclamo e a trasmettere risposta scritta al Committente entro 7 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da ENAMA SERVIZI nell'ambito delle attività di verifica e di certificazione. Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte del Committente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

I reclami, i ricorsi ed i contenziosi in materia di certificazione dei biocombustibili solidi presentati all'ENAMA SERVIZI dal Committente sono protocollati e conservati al fine di produrre gli opportuni rimedi attraverso idonee azioni conseguenti che devono essere adottate verificandone l'efficacia.

In tutte le fasi della procedura di certificazione dei biocombustibili solidi, il Committente può evidenziare problemi, reclami e dubbi utilizzando la apposita modulistica (Mod. N) scaricabile dal sito dell'ENAMA SERVIZI.

Per ogni contenzioso si farà riferimento al Foro di Roma.

10.1 Gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi

Il reclamo può essere indirizzato a ENAMA SERVIZI che provvede a registrarlo, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta scritta allo scrivente entro 20 giorni dal ricevimento.

Il ricorso va indirizzato alla direzione entro 15 giorni dalla decisione di ENAMA SERVIZI facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso in accordo al presente paragrafo del regolamento. ENAMA SERVIZI, previo coinvolgimento del Presidente del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità come parte terza, procederà ad un accertamento in merito

e a trasmettere una risposta scritta al Committente entro 30 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al regolamento della Camera Arbitrale di Roma. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile.

Le spese saranno a carico della parte soccombente nella misura del 75%.

Allegato 1 RG 01 ENAMA Servizi

Certificazione di un'Organizzazione Multisito

Questo allegato si applica per la certificazione di un'azienda con una rete di siti per garantire che la certificazione fornisca un'adeguata fiducia nella conformità dell'azienda e di tutti i siti coperti dalla certificazione (d'ora in poi "Organizzazione Multisito").

Si definisce **multisito** (Multisite) un'organizzazione che possiede una sede centrale e più unità operative e/o siti temporanei che svolgono attività simili a quelle svolte presso la sede centrale.

L'**organizzazione multisito** non deve necessariamente essere un'unica entità giuridica, ma tutte le attività del sito relative alla produzione o al commercio di pellet devono essere soggette a un sistema di gestione comune che è costantemente sorvegliato dall'ufficio centrale **dell'organizzazione multisito**.

Al fine di considerare l'organizzazione come operante in Multisito occorre che sussistano tutti i requisiti di seguito riportati. Nel caso venisse a mancare uno solo degli stessi la pratica non potrà essere gestita come Multisito:

L'ufficio centrale ha le seguenti responsabilità:

1. essere contrattualmente responsabile nei confronti di Enama Servizi per garantire i requisiti previsti dalla certificazione sono pienamente implementati e applicati in tutti i siti;
2. attuare un sistema di controllo interno sulla conformità dei siti ai requisiti della certificazione;
3. è responsabile di assicurare che tutti i requisiti richiesti dalla certificazione e le azioni correttive messe in atto per il superamento di eventuali non conformità riscontrate in seguito alla verifica presso un sito, siano pienamente attuate in tutte le sedi dell'azienda multisito;
4. ha accesso a tutta la documentazione inerente alla certificazione che è conservata nei siti;
5. deve dimostrare di essere in grado di raccogliere e analizzare dati da tutti i siti, nonché di dimostrare la propria autorità su tutti i siti per avviare le modifiche, se necessario;
6. deve disporre di un sistema di gestione che garantisca la gestione dei reclami e l'uso dei marchi di certificazione per tutti i siti
7. nomina un responsabile della qualità responsabile dell'intera società multisito. Se la società multisito opera in più di un paese, almeno un responsabile della qualità è nominato per ciascun paese.

L'**organizzazione multisito** deve essere identificata e certificata separatamente per le attività rientranti nei termini "**produttore**", "**distributore**" e "**fornitore di servizi**". Nel caso del produttore, la società multisito non copre i siti di produzione situati in un altro paese

- I prodotti e/o Servizi erogati da tutti i siti devono essere di tipologia simile e devono essere erogati (prodotti) seguendo le stesse metodologie e procedure;

- Il Sistema di Gestione deve far capo alla sede centrale e deve essere soggetto a controlli da parte della stessa. Tutti i siti sono soggetti ad un programma di audit interno;
- Deve essere dimostrata la gestione di tutti i siti da parte dell'organizzazione centrale mediante la raccolta e le analisi di tutti i dati provenienti dai siti.

1 Requisiti per l'organismo di certificazione

1.1 Generalità

L'OdC deve fornire informazioni all'organizzazione multisito sui criteri di ammissibilità stabiliti nel presente documento prima di iniziare il processo di valutazione e non procederà con la valutazione se uno qualsiasi dei criteri di ammissibilità per l'organizzazione multisito non sia soddisfatto. Prima del processo di valutazione, l'OdC deve informare l'organizzazione multisito che il certificato non sarà rilasciato se durante la valutazione verranno riscontrate non conformità rispetto a questi criteri di ammissibilità.

1.2 Non conformità

1.2.1 Quando vengono riscontrate non conformità in un singolo sito, a seguito di audit interno, di un'indagine su un reclamo o una verifica/prova di Enama Servizi, l'Ufficio Centrale deve effettuare un'indagine per determinare se gli altri siti possono esserne influenzati o presentare la stessa criticità. Pertanto, Enama Servizi richiederà all'organizzazione multisito di riesaminare le non conformità per determinare se indicano o meno una carenza complessiva applicabile a tutti i siti. Se fosse così, l'azione correttiva dovrebbe essere eseguita sia presso l'ufficio centrale che presso i singoli siti. In caso contrario, l'organizzazione multisito dovrà essere in grado di dimostrare a Enama Servizi che gli altri siti non presentano tale criticità e non è necessario intervenire.

1.2.2 Enama Servizi chiederà la prova di queste azioni e nel caso di campionamento dei siti aumenterà la frequenza del campionamento.

1.2.3 Al momento del processo decisionale, i requisiti per la risoluzione delle non conformità del presente documento devono essere applicati all'organizzazione multisito.

1.2.4 Salvo circostanze motivate, non è ammissibile che, per superare l'ostacolo posto dalla sussistenza di una non conformità in un unico sito, l'organizzazione cliente cerchi di escludere il sito 'problematico' dal campo di applicazione durante il processo di certificazione.

1.3 Certificati

1.3.1 Al termine del processo decisionale sarà rilasciato un unico certificato con il nome e l'indirizzo dell'ufficio centrale dell'organizzazione multisito, separatamente per le attività di produttore, commerciante e fornitore di servizi. Nel certificato o in un suo allegato saranno riportati un elenco di tutti i siti ai quali il certificato si riferisce. Lo scopo della certificazione o altro riferimento sul certificato deve chiarire che le attività certificate sono svolte dalla rete di siti nell'elenco. Se i singoli siti eseguono

