



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEL COMUNICATORE PROFESSIONISTA - PROFILO BASE -

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione Kiwa Italia.

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
3. CODICE DEONTOLOGICO
4. PROFILI PROFESSIONALI SPECIFICI
5. COMUNICAZIONE
6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
7. USO DEL MARCHIO
8. SORVEGLIANZA E RINNOVO
9. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
10. SUBENTRO AD ALTRO ENTE
11. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
12. RECLAMI E RICORSI
13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
3	Eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico; modificata codifica regolamento	2025-11-19
2	Aggiornamento logo e revisione generale del documento	2019-07-19

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questo Regolamento è descrivere le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione del **“Comunicatore Professionista”** creato in conformità alla norma UNI 11483, alla norma UNI EN ISO 17024 ed ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

Il presente documento deve essere usato in abbinamento con le schede che dettagliano i singoli profili professionali specifici.

N°	PROFILI	Descrizione Sintetica
1	Comunicatore professionale di I livello	Il comunicatore di I livello possiede delle competenze, abilità e conoscenze comuni a tutti i profili professionali
	Comunicatore professionale di II livello	
2	Comunicatore professionista della comunicazione audiovisiva	Nella comunicazione audiovisiva opera chi comunica professionalmente attraverso la pianificazione e gestione dell'immagine (disegnata, fotografata, filmica, animata, ecc.) e/o del suono in funzione di specifici obiettivi di comunicazione.
3	Comunicatore professionista della comunicazione testuale	Nell'area della comunicazione testuale opera chi comunica professionalmente avvalendosi di codici verbali (utilizzando media tradizionali e nuovi, come la stampa, la radio, la TV, il Web)
4	Comunicatore professionista della comunicazione interculturale	Nell'area della comunicazione interculturale opera chi comunica professionalmente facilitando l'incontro tra culture diverse.
5	Comunicatore Professionista in comunicazione pubblica	Nell'area della comunicazione pubblica opera chi comunica professionalmente la fisionomia, le finalità istituzionali, la struttura dei servizi delle pubbliche amministrazioni e delle aziende di pubblica utilità.
6	Comunicatore Professionista in comunicazione d'impresa	Nell'area della comunicazione d'impresa opera chi comunica professionalmente l'immagine e le attività dell'impresa, di prodotti, servizi, gamme o linee di prodotto o brand.
7	Comunicatore professionista della comunicazione dello spettacolo e delle belle arti	Nell'area della comunicazione dello spettacolo e delle belle arti opera chi comunica professionalmente in forma spettacolare mediante eventi o comunica creazioni e produzioni artistiche.
8	Comunicatore Professionista in comunicazione tecnologica	Nell'area della comunicazione tecnologica opera chi comunica professionalmente avvalendosi dell'Information Technology.

Il documento dello schema base e la scheda profilo definiscono, in maniera dettagliata ed esauriente, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

L'insieme dello schema base e della scheda del profilo professionale saranno d'ora in avanti definiti genericamente col termine: “Schema di Certificazione” abbreviato in Schema ove opportuno per necessità di sintesi.

In particolare, lo Schema definisce univocamente:

- Profilo professionale;
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale;
- Requisiti per l'accesso all'esame di certificazione;
- Codice Deontologico;
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove);
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione;

- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione;
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento*	Origine	Ente emittente	Descrizione
UNI_11483	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
UNI 17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n.4	Esterna	Dlgs	Presidenza del Consiglio dei Ministri

(*) Le citate norme si intendono riferite alla versione in vigore.

3. CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet www.kiwa.it

4. PROFILI PROFESSIONALI SPECIFICI

Come indicato il presente schema Base deve essere usato in maniere complementare con uno dei seguenti schemi specialisti a cui si rimanda per il dettaglio delle specifiche:

- **RG 01 PRS COM I _Comunicatore professionista I Livello**
- **RG 01 PRS COM IM _Comunicatore di Impresa**
- **RG 01 PRS COM P _Comunicatore Pubblico**
- **RG 01 PRS COM T _Comunicatore Tecnologico**

5. COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel Modulo di Iscrizione MOD R 01 PRS_COM_Iscrizione nel quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta elettronica segnalato.

Il professionista certificato si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet (nel seguito Kiwa Italia o Kiwa).

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione stessa indicata nel certificato.

6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MOD R 01 PRS_COM_Iscrizione
Analisi Requisiti	Customer Care di Kiwa Italia	MOD R 02_PRS
Esame	Esaminatori	Prove d'esame MO PO 02_03_PRS_Foglio Risposte
Delibera della certificazione	Deliberatore	MOD R 02_PRS Certificato

Attività	Esecutore	Output
Emissione certificato e Aggiornamento Registro Kiwa Italia	Customer Care di Kiwa Italia	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro professionisti certificati

6.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa relativa allo schema e la modulistica da compilare accedendo al sito www.kiwa.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care di Kiwa Italia.

Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata a Kiwa Italia completa di tutte le informazioni richieste con anche firma del candidato e data di compilazione.

La domanda compilata nel modulo MOD R01 PRS_COM_Iscrizione, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Italia e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nel presente schema **“Comunicatore Professionista”, nella Scheda del Profilo specifico prescelto** e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l’informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Italia, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d’esame. S’impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l’esame.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Kiwa Italia i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato, e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e a legge sulla privacy;
- Copia di un documento d’identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di formazione formale, informale e non formale specifiche per profilo richiesto;
- Autocertificazione affidabilità giuridica modulo MD_PRS_10_Dichiarazioni;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all’iscrizione e esame (come da tariffario in vigore);

L’insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda lo schema di riferimento *RG 01 PRS COM XX*) costituisce il “fascicolo” del candidato che sarà conservato da Kiwa Italia e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

Il Customer Care Kiwa Italia darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e richieste di integrazioni da operare.

L’iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario eseguiti.

6.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Italia verifica il possesso dei requisiti di accesso all’esame mediante l’analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo MOD R02_PRS.

I requisiti per accedere all’esame sono quelli previsti dalla norma UNI 11483 e sono indicati nelle singole procedure di schema dei vari profili.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

Qualunque sia l’esito dell’analisi dei requisiti il corrispettivo indicato nel tariffario per l’iscrizione e l’analisi requisiti resta appannaggio di Kiwa Italia.

6.3 Esame di Certificazione

L’iscrizione alla sessione d’esame può essere accettata anche se il candidato non ha prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione, in questo caso il processo di certificazione non può essere concluso se l’Analisi dei requisiti non è terminata positivamente ed il candidato ha quindi prodotto tutti i documenti richiesti insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, Il Customer Care, almeno tre giorni prima della sessione d’esame,

comunica per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riconsiderazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa elenco dei candidati viene inviata anche agli Esaminatori, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

6.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Italia. Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di Kiwa Italia in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

6.3.2 Commissione d'esame

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa Italia e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitti di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Italia che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma. Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti, in ogni caso sarà garantito da Kiwa Italia un numero adeguato di persone fra esaminatori ed eventuali assistenti, in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame. Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, etc.)

In caso di commissioni costituite da più di un Esaminatore, viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Esaminatore, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa Italia, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa Italia.

6.3.3 Programma Delle Prove

Il Presidente garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione verifica gli ambienti nel quale si svolge l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e le prove scritte o pratiche possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono fornire alla segreteria notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso il Commissario Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

6.3.4 Identificazione candidati

Il Customer Care di Kiwa Italia provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in Italiano a meno di precisi accordi preventivi con il Customer Care di Kiwa Italia, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

6.3.5 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, non sono ammessi dispositivi quali computer, smartphone o tablet che, se posseduti, devono essere segnalati dal Candidato e consegnati alla Commissione prima dell'inizio delle prove e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Eventuali infrazioni a tale requisito vengono valutate dal Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

6.3.6 Esecuzione delle prove

Le prove vengono eseguite nella sequenza e nell'articolazione definite nella scheda del profilo professionale specifico.

6.3.7 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

Nel verbale deve essere indicata una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza della sede d'esame con particolare attenzione alla conduzione in sicurezza delle relative prove e all'accessibilità degli spazi. Sempre nello stesso ambito, il verbale deve riportare le verifiche delle eventuali attrezzature o strumentazione d'esame.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care di Kiwa Italia entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

6.4 Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa Italia, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Il Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione ad Accredia. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera.

6.5 Certificato

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Italia;
2. Nome, cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Il numero identificativo del certificato;
5. Riferimento allo schema di certificazione;
6. Data di emissione della certificazione; data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato;

La durata della certificazione è stabilita in 3 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è progettato in modo tale da ridurre i rischi di contraffazione.

Su richiesta, il candidato può richiedere anche:

- Il certificato in formato cartaceo
- Il certificato in forma di tesserino
- Il timbro.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Italia, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

7. USO DEL MARCHIO

Il cliente certificato può scegliere se utilizzare o meno il marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nel caso di utilizzo del marchio di certificazione, il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

7.1 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata non ad uno studio od a una società. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal singolo professionista. Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

Il tesserino plastificato e il timbro vengono forniti a pagamento su richiesta da parte dell'Utilizzatore. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato all'Utilizzatore, e le informazioni in esso contenute sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito e contiene almeno le seguenti informazioni:

- Riferimenti di Kiwa Italia;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- Norma di certificazione applicabile con anno di emissione;
- Il numero identificativo del certificato;

8. SORVEGLIANZA E RINNOVO

I requisiti e le modalità per la sorveglianza annuale ed il rinnovo della certificazione sono esplicitate nelle singole Schede dei Profili professionali specialistici.

9. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate al § precedente, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del professionista certificato.

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento, in occasione delle scadenze annuali della sorveglianza (mantenimento). Il professionista, deve produrre le evidenze stabilite nei requisiti oltre alle evidenze relative alla presa in carico e al trattamento di eventuali reclami e non conformità ed alle possibili azioni correttive intraprese per scongiurare il loro ripetersi.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale, in modo onesto retto e probato, può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e il ritiro del certificato.

Cause di sospensione o revoca possono essere anche le seguenti:

- Reclamo non correttamente risolto attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- Mancata osservanza del codice deontologico;
- Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione.

Kiwa Italia vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante.

A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro se in suo possesso.

Il Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione non prima di 6 mesi dalla data di revoca, a condizioni che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte del professionista certificato, con lettera raccomandata o mail certificata, nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Italia entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

10. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una persona fisica, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) alle condizioni di seguito descritte:

- Il certificato da trasferire deve essere accreditato e in corso di validità
- La persona certificata deve presentare a Kiwa una richiesta con allegato il certificato in corso di validità tutte le registrazioni di esame per come indicate a seguire e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile)
- La persona richiedente deve fornire evidenza di accettazione dei requisiti contrattuali stabiliti da Kiwa.

Kiwa si riserva di accettare o meno la domanda di trasferimento della certificazione, previa valutazione dei documenti forniti. In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

Ai fini dell'esame documentale, per valutare la congruenza e la corrispondenza dei riferimenti tecnico-normativi adottati dall'Organismo di certificazione di provenienza, Kiwa deve avere a propria disposizione:

- i documenti inviati al precedente Organismo per richiedere la certificazione
- le registrazioni relative alle prove di esame sostenute
- il verbale dell'esame
- i documenti inviati per i mantenimenti annuali, se previsti
- una dichiarazione dell'Organismo di certificazione di provenienza in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche
- in caso sia impossibile ricevere la precedente dichiarazione dall'Organismo cedente (perché ad esempio irrintracciabile o non più in attività), il richiedente deve fornire evidenza di aver inoltrato la richiesta e redigere a proprio nome analoga dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa rilascia al/alla richiedente un nuovo certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e conterrà una dichiarazione in cui si chiarisce che il certificato precedente è stato emesso da altro Organismo di certificazione accreditato.

Kiwa informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

11. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, Kiwa Italia, con il supporto di adeguati professionisti competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

In funzione delle modifiche al contesto normativo e/o legislativo di riferimento, dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Direttore di riferimento può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza triennale sopra indicata.

12. RECLAMI E RICORSI

La persona certificata o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa possono segnalare reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione e ricorsi alla struttura

Kiwa in merito alle decisioni prese dal personale incaricato.

12.1 Reclami relativi a servizi erogati da Kiwa

La persona reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa Italia.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Kiwa Italia.

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Italia stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

12.2 Reclami di terze parti relativi a servizi di persone certificate da Kiwa Italia

L'eventuale reclamo presentato da soggetti terzi avente per oggetto servizi erogati da una persona certificata da Kiwa Italia sarà registrato e prontamente notificato da Kiwa Italia al Cliente per un'analisi congiunta.

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento del suddetto reclamo, Kiwa Italia informerà il soggetto reclamante in merito alle azioni intraprese, stabilendo con esso e con la persona certificata se, e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

La persona certificata durante la fase di analisi e sino alla sua definizione, assicurerà a Kiwa Italia piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza.

12.3 Ricorsi

Qualora la persona reclamante non risulti soddisfatta della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia può presentare ricorso per iscritto.

La persona ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione presa da Kiwa Italia nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi.

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia può recedere liberamente dal contratto con l'Organizzazione Cliente, dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Italia comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenzato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Italia provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Italia si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Italia.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.