



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE PER OPERATORI OPERANTI SU POMPE DI CALORE ALIMENTATE CON GAS REFRIGERANTE R 29

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

INDICE

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
- 3 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
- 4 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
- 5 CODICE DEONTOLOGICO
- 6 COMUNICAZIONE
- 7 REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
- 8 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 9 DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE
- 10 CERTIFICATO
- 11 PUBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
- 12 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)
- 13 SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
- 14 RIESAME E VALIDAZIONE DELLO SCHEMA
- 15 RECLAMI E RICORSI
- 16 FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
- 17 MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
1	Eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico	2025-11-19
0	Prima emissione	2022-03-16

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole per la certificazione del profilo professionale **“Operatore su Pompe di calore alimentate con Gas Refrigerante R 290” (di seguito indicato con la sigla OPC)**¹, classificato A3 secondo la Norma ISO 817 asservite ad impianti domestici e similari, in accordo allo schema proprietario Operatore su pompe di Calore alimentate con Gas Refrigerante R 290 (di seguito indicato con la sigla ST - OPC)¹. Tali regole sono conformi ai requisiti della norma degli Organismi di Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

I requisiti espressi nel presente regolamento, sono parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet, di seguito Kiwa Italia o Kiwa (modulo di iscrizione, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito di Kiwa Italia (www.kiwa.it).

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Italia applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
 - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Italia su questo punto Kiwa Italia si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;

Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.

- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 15 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Italia provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri esaminatori, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditamenti: Kiwa Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento); in tali casi Kiwa Italia non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Lo schema proprietario ST-OPC è necessario per l'applicazione del presente documento.

Il presente documento si intende riferito alla versione in vigore.

¹ Lo schema proprietario, norma e gli standard in esso citati si intendono sempre riferiti alla loro revisione in vigore.

4. PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il profilo professionale dell'OPC (conoscenza, abilità e competenza) viene descritto nello schema proprietario ST-OPC a cui si rimanda.

Valgono i termini e le definizioni riportate nello schema proprietario di riferimento.

5. CODICE DEONTOLOGICO

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

6. COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel Modulo di Iscrizione all'esame, all'interno del quale il candidato deve indicare i suoi riferimenti.

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa, avvengono all'indirizzo di posta elettronica segnalato dal candidato.

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

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

7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Per essere ammessi all'esame i candidati devono dimostrare il possesso della certificazione di categoria I ai sensi del Regolamento UE 2015/2067 (professionisti che operano per conto di imprese certificate ai sensi dell'art. 6 del medesimo Regolamento ed abilitate ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera c) del Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37.

8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

8.1 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 regolamento è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01 PRS_OPC):

- deve essere inviato a Kiwa Italia completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma del candidato e data di compilazione;
- ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Italia e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nel presente regolamento di certificazione e nei documenti in esso citati;
- 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 alle prove di esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote per il rilascio e mantenimento della certificazione, sarà sua cura far apporre nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.

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

- Copia della certificazione di categoria I ai sensi del regolamento UE/2015/2067 in corso di validità;

- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Autocertificazione di affidabilità giuridica (modulo *MOD R 04_PRS_Dichiarazione 445*);
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione all'esame (come da tariffario Kiwa Italia in vigore);
- Eventuale richiesta di Copia del Certificato e/o del tesserino e/o del timbro (modulo *MOD R 06_PRS_Richiesta*).

La documentazione deve essere preferibilmente inviata a Kiwa Italia 20 giorni prima della data dell'esame di certificazione.

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

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.

Casi particolari quali ad esempio iscrizioni tardive, devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati.

L'insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda a seguire) costituisce il "fascicolo" del candidato che sarà conservato da Kiwa Italia e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

8.2 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 R 02_PRS_valutazione*. 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 dei requisiti resta appannaggio di Kiwa Italia.

8.3 Pianificazione sessione d'esame

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata **solo** se il candidato ha prodotto la documentazione da cui si evince il soddisfacimento dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione (rif. ST-OPC).

Una volta fissata la data della sessione di esame, il Customer Care di Kiwa Italia, 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 ricusazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa l'elenco dei candidati viene inviata 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.

8.4 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.

8.5 Composizione della Commissione d'esame e organizzazione delle attività

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 conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, deve astenersi dal

partecipare all'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Italia o al responsabile del centro di esame 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 dalle regole dello schema di certificazione.

Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti, tenendo in considerazione la durata prevista dalle regole dello schema per le prove scritte e gli esami orali. In ogni caso sarà garantito da Kiwa Italia un numero adeguato di persone totale fra esaminatori ed eventuali assistenti in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame (un Esaminatore ogni 10 iscritti).

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 Presidente garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame e verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame, per confermare la loro idoneità, garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza durante le prove.

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

I candidati devono fornire preventivamente a Kiwa Italia notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questi casi l'Esaminatore viene informato prima dell'esame da Kiwa Italia e in sede di esame determina le eventuali misure di intervento.

Il Personale di Kiwa Italia ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame.

In ogni caso, gli osservatori non possono in alcun modo interferire con lo svolgimento degli esami, né partecipare alla valutazione dei candidati, attenendosi alle disposizioni della commissione d'esame; se gli invitati hanno svolto un ruolo nell'addestramento dei candidati, essi possono tuttavia fornire, su richiesta della commissione d'esame, informazioni su tale attività.

8.6 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 di esami in altra lingua dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

8.7 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte d'esame, il candidato non può consultare alcun documento scritto o elettronico. È causa di interruzione dell'esame il confronto diretto o indiretto con altri candidati.

Per lo svolgimento della prova teorica è ammesso l'utilizzo della calcolatrice.

Tutti i materiali e attrezzature devono essere preventivamente autorizzati dalla Commissione di esame e vengono messi in postazione apposita, per consultazione/utilizzo da parte dei candidati.

Dispositivi personali quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione 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 questi requisiti vengono valutate dal Presidente e la sanzione (es. interruzione dell'esame che viene invalidato) modulata in base alla gravità.

8.8 Programma e composizione delle prove

Il programma delle prove si compone di 1 prova scritta ed 1 prova teorico-pratica con simulazione di situazioni reali operative per la valutazione delle abilità e delle competenze come descritte a seguire e devono essere condotte nell'ordine indicato:

- **La prova scritta a risposta multipla** → è composta da 20 domande con risposta multipla con 4 alternative di cui una sola corretta. Tra le domande sottoposte al candidato dovranno sempre essere trattati gli aspetti connessi con la manutenzione in sicurezza degli apparecchi che utilizzano gas refrigerante infiammabile. Per ciascuna domanda il candidato deve indicare quale è la risposta corretta.

Il tempo massimo consentito per lo svolgimento della prova scritta è di 40 minuti.

- **La prova teorico-pratica** → Consiste nello svolgimento di una prova teorica ed una prova pratica che vengono eseguite contestualmente. La parte di prova teorica consiste in un colloquio orale con un numero di 3 domande, finalizzate a verificare l'effettiva padronanza della materia da parte del candidato relativamente alle ragioni di alcuni interventi di controllo e manutenzione sui componenti dell'apparecchiatura e per valutare altresì la proprietà di linguaggio necessaria a trasmettere al cliente le dovute informazioni e raccomandazioni tecniche in modo chiaro, semplice ed essenziale.

La parte di prova pratica consiste nella simulazione di situazioni reali operative: verrà sottoposto al candidato uno scenario, coerente con la figura professionale oggetto di certificazione, nel quale il candidato dovrà immedesimarsi, esprimendo un giudizio professionale su quello che dovrebbe essere il comportamento o il parere tecnico ritenuti più adeguati nella situazione rappresentata, in modo da consentire una valutazione delle sue abilità e competenze tecniche e personali (per esempio, competenze relazionali o comportamentali).

Il candidato dovrà quindi analizzare il contesto sottoposto e formulare un'ipotesi di trattamento illustrando quali procedure adotterebbe nel concreto per gestire il tipo di situazione presentata.

Il tempo massimo consentito per lo svolgimento della prova scritta è di 50 minuti.

Si riporta a seguire una tabella indicativa della tempistica di svolgimento delle attività di esame.

Orario	Attività
9.00	Identificazione dei Candidati e presentazione dell'esame, del programma delle prove, dei criteri di valutazione, della modulistica d'esame e della procedura di segnalazione ricorsi e reclami
9.30	Consegna ed esecuzione della prima prova scritta
10.10	Completamento prova scritta e correzione, preparazione calendario prove teorico-pratiche
10:30	Avvio prove teorico-pratiche – (max. 50 minuti a candidato)
12:30	Pausa ristoro
17.00	Redazione Verbale finale da parte del Presidente

8.9 Correzione delle prove

Prova Scritta a risposta Multipla

Ciascuna risposta corretta vale 5 punti, quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

La valutazione della prima prova scritta è fatta a fronte del modello delle risposte esatte (griglie di correzione).

Per superare la prova il candidato deve ottenere un punteggio maggiore o uguale 80/100.

Prova Teorico – Pratica

Il punteggio viene espresso con un valore che varia da 0 a 100, per il calcolo del punteggio finale della prova teorico-pratica verrà effettuata una media tra i punteggi conferiti al colloquio orale e i punteggi ottenuti per la simulazione di situazioni reali operative.

Per superare la prova il candidato deve rispondere in maniera corretta alle domande e dimostrare di saper affrontare correttamente lo scenario sottoposto. Il punteggio della prova teorico-pratica deve risultare superiore o uguale a 60/100 per essere dichiarata superata.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione della prova teorico-pratica. La commissione valuta le risposte del candidato sulla base delle indicazioni definite dalla griglia di riferimento di seguito riportata.

La commissione registrerà sia le domande orali che lo scenario operativo oggetto della parte pratica negli appositi moduli, e la relativa valutazione. In particolare, in caso di risposte errate che potrebbero portare al non superamento dell'esame, l'esaminatore incaricato fornirà per iscritto le motivazioni del perché tali risposte sono state considerate errate.

Valore	Ambito	Giudizio
0-19	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
20-39	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
40-59	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
60-79	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
80-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

Superamento Esame

Al termine della valutazione complessiva del candidato, la commissione lo informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la decisione finale sulla certificazione spetta a Kiwa Italia.

L'esame viene considerato superato nel suo complesso, se il candidato rispetta i parametri previsti per il superamento di ciascuna prova.

Per essere ammesso alla prova teorico-pratica il candidato deve aver superato la prova scritta.

Il candidato che ha superato la prova scritta, ma non la prova teorico-pratica, potrà ripetere la prova teorico-pratica entro un tempo massimo di un anno dal superamento della prova scritta. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

Il candidato che non supera la prova scritta non accede alla prova teorico-pratica e dovrà ripetere l'esame per intero.

8.10 Redazione Verbale di esame

Eseguite le valutazioni complessive di tutti candidati, la commissione redige il verbale nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

9. 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 tutti 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

10. CERTIFICATO

Kiwa Italia invia il certificato in formato tesserino, ai recapiti segnalati dal professionista nel modulo di iscrizione all'esame.

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 di certificazione.

La durata della certificazione è stabilita in 8 anni dalla data di delibera del certificato.

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

Su richiesta e a pagamento, il candidato può ricevere anche il timbro.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Le informazioni contenute nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

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

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.

11. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 Uso Del Marchio Di Certificazione

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 di certificazione* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

11.2 Uso del certificato, del tesserino e del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Italia, viene consegnato all'Utilizzatore in formato tesserino, 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.

Analogamente, il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito.

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, rinuncia o revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e il timbro e, se pubblicati su internet, dovranno essere rimossi. Dovranno altresì essere eliminate eventuali pubblicizzazioni della certificazione da tutti i supporti o canali di comunicazione utilizzati.

Analogo divieto vale per il tesserino e il timbro.

Non vi deve essere il rischio che il certificato venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti, o ad altre entità diversa dal singolo professionista. Nel caso in cui il professionista sia socio, proprietario, dipendente o collaboratore di una società, o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa, ma sempre con chiaro riferimento alla persona fisica certificata.

12. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

12.1 Requisiti per la sorveglianza

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

Ogni due anni il professionista certificato deve produrre e trasmettere a Kiwa Italia le seguenti evidenze:

- dimostrare la continuità nell'esercizio delle attività tramite l'invio di una dichiarazione redatta ai sensi del D.P.R. 445/2000 che attesti la sussistenza dei requisiti di cui al punto 6 del presente regolamento, il numero di interventi eseguiti nel biennio sulle apparecchiature e la partecipazione ai corsi di aggiornamento relativi alla professione svolta;
- Evidenza del pagamento della quota di mantenimento, così come indicato nel tariffario di schema.

In caso di reclami o ricorsi, spetterà a Kiwa Italia, valutare la correttezza della loro gestione da parte del professionista certificato e decidere se e in quale misura questi possano avere delle conseguenze sulla validità della certificazione (rif. § 13).

Per tutta la durata del certificato la persona certificata deve essere disponibile, in caso di segnalazione giustificata da parte del committente, a sottoporre il proprio operato al giudizio di Kiwa Italia.

Infine, per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato non deve aver ricevuto da Kiwa Italia nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

12.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

All'ottavo anno di validità della certificazione, è possibile rinnovare il certificato prima della sua scadenza, sostenendo una nuova prova scritta secondo le modalità di cui al § 8.8.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, Kiwa Italia comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento o rinnovo della certificazione.

13. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1 Requisiti generali

Il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

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

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 proporzionale alla gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

13.2 Sospensione 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.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Italia) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione il professionista certificato perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Italia, del certificato e viene cancellato dagli elenchi del personale certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa saranno stabilite da Kiwa Italia in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora il professionista certificato non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Italia per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata.

Kiwa Italia si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione ad altri terzi che ne facciano richiesta.

13.3 Revoca della certificazione

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

L'avvenuta revoca del certificato viene notificata per iscritto con lettera raccomandata al personale certificato ed implica la relativa cancellazione della persona in questione dall'elenco del personale certificato.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Italia.

Nel caso di revoca del certificato, il professionista certificato si impegna a non pubblicizzare la certificazione e non può far uso del/i certificato/i e sue/loro copie.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di revoca ad altri terzi che ne facciano richiesta.

14. RIESAME E VALIDAZIONE DELLO 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.

Kiwa Italia vigila sull'uso delle prove d'esame, garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

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.

15. 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.

15.1 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.

15.2 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.

15.2 Ricorsi

Qualora la persona reclamante non risulti soddisfatto 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.

16. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia può recedere liberamente dal contratto con il Cliente, dandone comunicazione scritta al 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. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

In caso il cliente voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

17. 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.

Il cliente 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.