



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE PER INSTALLATORI E MANUTENTORI DI PORTE ANTINCENDIO - PROFILO BASE -

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. PROFILI PROFESSIONALI SPECIFICI
5. CODICE DEONTOLOGICO
6. COMUNICAZIONE
7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
9. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE
10. CERTIFICATO
11. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
12. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)
13. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
14. SUBENTRO AD ALTRO ENTE
15. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
16. RECLAMI E RICORSI
17. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
18. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
5	Eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico; altre modifiche di carattere minore	2025-11-19
4	Ricodifica del documento; Inseriti § Facoltà di recesso unilaterale dal contratto e modifica unilaterale del contratto, altre modifiche minori	2022-04-27

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 dei profili professionali **“Installatore e Manutentore porte resistenti al fuoco e/o a controllo della dispersione del fumo”** in accordo alla Norma UNI 11473. Tali regole sono conformi ai requisiti della norma degli Organismi di Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17024 e alle regole per l’accreditamento.

I requisiti espressi nel presente regolamento e nei regolamenti specifici di profilo, sono parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet, nel 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 § 16 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) Accreditazioni: 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

Documento (*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
RG 01 PRS PRT	Interna	Kiwa Italia	Regolamento di certificazione: Installatori e Manutentori porte antincendio base
RG 01 PRS PRT INST	Interna	Kiwa Italia	Regolamento di certificazione: Installatori e Manutentori porte antincendio_Profilo Installatore
RG 01 PRS PRT MAN	Interna	Kiwa Italia	Regolamento di certificazione: Installatori e Manutentori porte antincendio_Profilo Manutentore
UNI 11473-1	Esterna	UNI	Porte e finestre apribili resistenti al fuoco e/o per il controllo della dispersione di fumo Parte 1: Requisiti per l'erogazione del servizio di posa in opera e manutenzione
UNI 11473-2	Esterna	UNI	Porte e finestre apribili resistenti al fuoco e/o per il controllo della dispersione di fumo Parte 2: Requisiti dell'organizzazione che eroga il servizio di posa in opera e manutenzione
UNI 11473-3	Esterna	UNI	Porte e finestre apribili resistenti al fuoco e/o per il controllo della dispersione di fumo Parte 3: Requisiti di conoscenza, abilità e competenza dell'installatore e del manutentore
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n. 4	Esterna	Presidenza Consiglio dei Ministri	Legge sulle professioni non organizzate

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

4. PROFILI PROFESSIONALI SPECIFICI

Come indicato il presente schema base deve essere usato in maniera complementare con uno dei seguenti schemi specialisti RG 01 PRS XX a cui si rimanda per il dettaglio delle specifiche. Si precisa che nella descrizione dell'attività professionale si è ritenuto opportuno distinguere quattro differenti profili specialistici:

Installatore di porte resistenti al fuoco e/o a controllo della dispersione del fumo: addetto esecutivo e/o addetto responsabile degli interventi

Manutentore di porte resistenti al fuoco e/o a controllo della dispersione del fumo: Addetto esecutivo e/o addetto responsabile degli interventi

L'installatore ed il manutentore devono garantire le conoscenze, competenze e l'esperienza indicati nella norma UNI 11473-3 a cui si rimanda.

Valgono i termini e le definizioni riportate nella norma UNI 11473 parti 1-2-3.

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

Ogni tecnico qualificato (installatore, manutentore) è tenuto ad operare in modo corretto e professionale, in particolare in riferimento a quanto previsto dalla Norma 11473-3 a cui si rimanda.

6. COMUNICAZIONE

Le informazioni e le 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 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 certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione stessa indicata nel certificato.

7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

I requisiti per accedere all'esame sono quelli previsti dalla norma UNI 11473 e sono indicati nei singoli regolamenti RG 01 PRS PRT XX dei vari profili (installatore e manutentore).

8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MOD R 01_PRS_PRT_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 di Kiwa Italia	MOD R 02_PRS Certificato
Emissione certificato Aggiornamento Registri	Customer Care di Kiwa Italia	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa e Accredia

8.1 Domanda di Certificazione (Modulo di iscrizione all'esame 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.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01 PRS_PRT)

- deve essere inviato a Kiwa Italia completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma del candidato e data di compilazione. La domanda deve contenere esplicitamente l'indicazione del tipo di profilo professionale e del livello richiesto, con la specifica se il candidato è ditta individuale per cui si applicano le specifiche indicate nella norma di riferimento e nella prassi attuativa.

- 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 nel regolamento del profilo specifico prescelto 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.

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

- Dichiarazione curriculare, datata e firmata con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla Privacy;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;

Il Customer Care di Kiwa Italia darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le 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.

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 o direttamente su gestionale delle professioni. 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.

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 la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione.

Una volta fissata la data della sessione di esame, Il Customer Care comunica per iscritto, almeno 3 giorni prima della sessione d'esame, 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 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.

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 segnalarlo immediatamente a Kiwa Italia che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

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 conflitti di interesse.

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 ma in ogni caso sarà garantito da Kiwa Italia un numero adeguato di esaminatori in modo da consentire un agevole svolgimento delle attività d'esame. Il numero di esaminatori sarà tale da non superare la soglia di un esaminatore ogni 15 iscritti, casi particolari devono essere autorizzati dalla Direzione e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive).

In caso di commissioni costituite da più di un Esaminatore, viene eletto un Presidente, che 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. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa Italia.

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 con Kiwa Italia che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione della Direzione Certificazione.

8.7 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico. È causa di interruzione dell'esame il confronto diretto o indiretto con altri 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.

Per le prove pratiche il candidato deve utilizzare le attrezzature messe a disposizione nel laboratorio approntato per lo svolgimento dell'esame.

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

8.8 Programma e composizione delle prove

Il programma delle prove si compone, per tutti i profili e livelli di riferimento, di 3 tipologie di prove eseguite nel seguente ordine:

- 1) Prova scritta;
- 2) Prova pratica di simulazione di casi reali (Role Play);
- 3) Prova orale.

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

8.9 Descrizione e criteri di valutazione delle Prove

Per la descrizione ed i criteri di valutazione delle singole prove si rimanda ai regolamenti dei profili professionali specifici.

8.10 Redazione del verbale d'esame

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.

8.11 Estensione profilo professionale Installatore/Manutentore per passaggio da Addetto esecutivo ad Addetto Responsabile degli Interventi

Nel caso in cui il candidato in possesso della certificazione come addetto esecutivo volesse richiedere l'estensione al profilo dell'addetto responsabile, dovrà fornire le evidenze richieste per il profilo scelto, necessarie al soddisfacimento dei requisiti richiesti per l'ammissione all'esame e dovrà sostenere le seguenti prove:

- **Prova scritta:** composta da un numero di 10 domande specifiche per il profilo dell'addetto responsabile, ed avrà a disposizione 10 minuti di tempo;
- **Prova pratica e orale** relativa alla capacità di relazione con il cliente.

8.12 Certificazione per doppio profilo manutentore e installatore

Nel caso in cui il candidato si voglia certificare per entrambi i profili Installatore e Manutentore le modalità d'esame saranno le seguenti:

- **Prova scritta** → è costituita da 45 domande a risposta chiusa con 3 possibili risposte di cui una sola giusta. 15 domande dovranno vertere sulle competenze comuni richieste ai due profili e 15 per le competenze specifiche richieste a ciascun profilo. Il candidato dovrà indicare la risposta per lui corretta. Il tempo massimo a disposizione è di 60 minuti.
- **Prova pratica di simulazione su Casi Reali e Role Play:** verrà svolta con le stesse modalità indicate al § 4.1 dei regolamenti di riferimento RG 01 PRS PRT XX. Il tempo massimo a disposizione è di 60 minuti.
- **Prova Orale** → con le stesse modalità indicate nel punto 4.1 dello schema RG 01 PRS PRT MAN con tempo massimo di 60 minuti.

Le modalità di valutazione per le prove rimangono le medesime riportate al punto della valutazione finale indicate nei regolamenti specifici RG 01 PRS PRT XX.

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 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 all'ente di accreditamento.

10 CERTIFICATO

Kiwa Italia invia il certificato in formato elettronico, 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 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.

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

Il certificato, il tesserino 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.

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

11.2 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.

Analogamente, il tesserino e il timbro non possono essere riprodotti se non esattamente come forniti.

Il certificato può essere pubblicato sia in modo cartaceo sia in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona, non ad uno studio o ad una società.

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.

A seguito della scadenza o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso.

Analogo divieto vale per il tesserino e il timbro.

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 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 qualifica può essere pubblicamente promossa, ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

12 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

I requisiti di gestione delle sorveglianze e rinnovi sono quelli previsti dalla Norma UNI 11473-3 e sono esplicitati nelle singole Schede dei Profili professionali specialistici.

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. A tal fine la persona

certificata è tenuta a consegnare al committente il modulo di segnalazione al termine dei lavori, precompilato con i propri riferimenti. In caso di riscontro positivo da parte di Kiwa Italia, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti o ai requisiti di certificazione, Kiwa Italia provvederà all'eventuale sospensione o revoca del certificato. La persona certificata può presentare ricorso contro i provvedimenti di Kiwa Italia (rif. § 16).

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

Durante il periodo di validità della certificazione, la persona certificata deve accettare, se richiesto, la possibilità di sostenere interviste da parte dell'Organismo Accredia, di concerto con Kiwa Italia.

13 SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1 Requisiti generali

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, per le ulteriori indicate di seguito 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 e il rinnovo della certificazione.

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 la revoca del certificato.

Cause delle sanzioni possono essere anche le seguenti:

- 1) reclamo non correttamente risolto attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 3) 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.

13.2 Sospensione della certificazione

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 agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

13.3 Revoca della certificazione

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.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Italia e viene cancellata dall'albo professionisti certificati.

Kiwa Italia comunicherà il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

14 SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione ad un altro, pertanto in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

15 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.

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.

16 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.

16.1 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 Cermet.

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, ad analizzarli e ad 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.

16.2 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.

16.3 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.

17 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*.

18. 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.