

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 | SUBENTRO DELLA CERTIFICAZIONE |
| 15 | RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA |
| 16 | RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI |
| 17 | FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO |
| 18 | MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO |

| Rev. | Sintesi modifica | Data |
|------|---|------------|
| 10 | Revisionata l'impostazione generale del documento per allinearlo agli altri regolamenti del SQ di Kiwa Cermet Italia; Ricodifica del documento; Revisione § superamento esame; modifiche minori | 2021-11-17 |
| 9 | Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento | 2019-07-19 |

Verifica:

Direttore Qualità & Industrializzazione *Maria Anzilotta* *Firma su cartaceo*

Approvazione:

Chief Operating Officer *Giampiero Belcredi* *Firma su cartaceo*

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

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole per la Certificazione del profilo professionale "**Amministratore di condominio e Immobili**" in accordo alla Norma UNI 10801. 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, sono parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (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 Cermet (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 Cermet 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 Cermet; su questo punto Kiwa Cermet 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, ricorsi e contenziosi, 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet 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 Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

| Documento | Origine | Ente emittente | Descrizione |
|--------------------------------------|---------|----------------|--|
| Norma 10801 | Esterna | UNI | Normativa specifica di schema: "Amministrazione condominiale e immobiliare Funzioni e requisiti dell'amministratore" |
| Legge 11 dicembre 2012 n. 220 | Esterna | Stato Italiano | Modifiche alla disciplina del condominio negli edifici. (12G0241) (GU n. 293 del 17 dicembre 2012) |

| Documento | Origine | Ente emittente | Descrizione |
|---------------------------------------|---------|----------------|---|
| Decreto 140 del 13 agosto 2014 | Esterna | Stato Italiano | Regolamento recante la determinazione dei criteri delle modalità per la formazione degli amministratori di condominio nonché dei corsi di formazione per gli amministratori condominiali. |

(*) I citati documenti si intendono riferiti alla versione in vigore.

4.PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il profilo è descritto alla norma UNI 10801.

L'amministratore di Condominio e Immobili deve garantire le conoscenze, competenze e l'esperienza indicati nella norma UNI 10801 a cui si rimanda.

Valgono i termini e le definizioni riportate nella norma UNI 10801.

5.CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico di Kiwa Cermet 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 dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet.

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

7.1 Idoneità

Ai sensi della legge 220/2012 art. 25 possono svolgere l'incarico di amministratore di condominio coloro:

- a) *Che hanno il godimento dei diritti civili;*
- b) *Che non sono stati condannati per delitti contro la pubblica amministrazione, l'amministrazione della giustizia la fede pubblica, il patrimonio o per ogni altro delitto non colposo per il quale la legge commina la pena della reclusione non inferiore, nel minimo, a due anni e, nel massimo, a cinque anni;*
- c) *Che non sono stati sottoposti a misure di prevenzione divenute definitive, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione;*
- d) *Che non sono interdetti o inabilitati;*
- e) *Il cui nome non risulta annotato nell'elenco dei protesti cambiari;*
- f) *Che hanno conseguito il diploma di scuola secondaria di secondo grado;*
- g) *Che hanno frequentato un corso di formazione iniziale e svolgono attività di formazione periodica in materia di amministrazione condominiale.*

La perdita dei requisiti di cui alle lettere a), b), c), d) ed e) del primo comma comporta la cessazione dall'incarico. In tale evenienza ciascun condomino può convocare senza formalità l'assemblea per la nomina del nuovo amministratore.

A quanti hanno svolto attività di amministrazione di condominio per almeno un anno, nell'arco dei tre anni precedenti alla data di entrata in vigore della presente disposizione, è consentito lo svolgimento dell'attività di amministratore anche in mancanza dei requisiti di cui alle lettere f) e g) del primo comma. Resta salvo l'obbligo di formazione periodica.

Nel rispetto della Privacy il candidato che avesse necessità specifiche che possono limitare l'accesso alle sedi d'esame o potrebbero compromettere il corretto svolgimento delle prove d'esame deve segnalarlo al Customer Care la quale si adopererà nella soluzione dei possibili impedimenti.

7.2 Formazione Formale

Gli Amministratori di condominio ed immobili che fanno richiesta di certificazione devono possedere il Diploma di Scuola Media Superiore. Sono ammessi alla valutazione anche gli amministratori che non possiedono tale requisito ma alla data di richiesta di accesso all'esame esercitano la professione in accordo alla normativa vigente.

L'indirizzo di studio relativamente al quale il candidato ha conseguito il diploma non è determinante.

7.3. Formazione Non Formale

Per i candidati che svolgono l'attività di amministratore condominiale e di immobili dal 2012 è richiesto lo svolgimento di un corso di formazione iniziale di almeno 72 ore, in conformità al Decreto Ministeriale n.140 del 13/08/2014. Tale requisito può non essere considerato solo per i candidati che hanno svolto l'attività di amministratore di condominio ed immobili per almeno un anno nell'arco dei tre anni precedenti l'entrata in vigore della legge 220/2012.

Per tutti i candidati che abbiano svolto l'attività di amministratore condominiale, indipendentemente dagli anni di lavoro, nel periodo 2010-2012 e per i quali tale attività sia stata mantenuta nel tempo, è richiesto lo svolgimento di un corso di formazione di almeno **15 ore (1 credito = 1 ora)** in materia di amministrazione condominiale, in accordo ai requisiti del DM 140/2014, nell'anno precedente la richiesta di certificazione.

7.4. Formazione Informale

Per ottenere la certificazione, l'Amministratore di Condominio deve dimostrare di aver esercitato la professione retribuita di Amministratore Condominiale e Immobiliare in maniera continuativa per almeno 5 anni precedenti la data della richiesta di certificazione. Il candidato, su richiesta di Kiwa Cermet, dovrà dare evidenza di fascicolo immobiliare così come richiesto dalla norma di riferimento UNI 10801 (APPENDICE B).

In fase di certificazione, tale evidenza potrà essere costituita da un Fascicolo Immobiliare come elemento campione che il candidato in sede d'esame offrirà alla valutazione della commissione.

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 Cermet Italia. Il presente regolamento è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01 PRS_PACEI):

- deve essere inviato a Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet, 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 Cermet i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato, 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 istruzione ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti e dalla UNI 10801 a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica (modulo MOD R 04 PRS_PACEI);
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (*come da tariffario in vigore*);

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

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 Cermet 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 Cermet e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

8.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Cermet 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 requisiti resta appannaggio di Kiwa Cermet.

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 tre giorni prima della sessione d'esame, a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale rikusazione 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.

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 Cermet 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 Cermet.

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 Cermet 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 Cermet 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 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 Cermet 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 dalla norma e dalle regole dello schema di certificazione.

Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti, ma in ogni caso sarà garantito da Kiwa Cermet 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 10 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, 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 Cermet notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questi casi l'Esaminatore viene informato prima dell'esame da Kiwa Cermet e in sede di esame determina le eventuali misure di intervento.

Il personale di Kiwa Cermet 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 Cermet.

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 dei candidati

Il Customer Care di Kiwa Cermet 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 Cermet 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.

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 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 di 1 prova scritta ed 1 prova orale come descritte a seguire e devono essere condotte nell'ordine indicato:

1. **Prova scritta a risposte chiuse** → è composta da 40 domande a risposta chiusa con 3 alternative di cui una sola corretta. Le domande sono formulate con riferimento alle voci di gestione tecnico-amministrativa elencate nel fascicolo del condominio (*Norma 10801 APPENDICE B*). Per ciascuna domanda il candidato deve indicare quale è la risposta corretta.

Il tempo massimo consentito per svolgere la prova è di 60 minuti.

2. **Prova orale** → consiste in un colloquio con un numero indicativo di 3 domande, che la commissione sottopone al candidato al fine di approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte, approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato e valutare le abilità trasversali (gestione conflitti, mediazione e comunicazione). Durante l'esame orale verrà sottoposta al candidato un'ulteriore domanda specifica in merito alla Scheda Identificativa del Fascicolo di Condominio, allo scopo di valutare le competenze gestionali dell'Amministratore relativamente alla preparazione del fascicolo, così come indicato all'Appendice C della Norma UNI 10801.

La durata dell'esame orale deve essere di minimo 15 minuti a candidato.

Tabella indicativa ed esemplificativa delle attività e del programma delle prove

| Orario | Attività |
|--------|--|
| 9.00 | Identificazione candidati |
| 9.30 | Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami |
| 10.00 | Consegna ed Esecuzione della prova scritta |
| 11.00 | Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali |
| 11.30 | Avvio prove orali – (ipotesi 15 min. a candidato) La lista con la precedenza alle prove orali viene stilata dalla commissione in ordine alfabetico nel rispetto di eventuali esigenze manifestate dai candidati |
| 13.00 | Pausa ristoro |
| 14.00 | Prosecuzione prove orali – (ipotesi 15 min. a candidato) |
| 18.30 | Redazione Verbale finale |

8.9 correzione delle prove

Prova Scritta a Risposte Chiuse

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

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

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 60% di risposte corrette (almeno 24/40)

Prova Orale

Per ogni domanda il punteggio viene espresso in centesimi e varia da 0 a 100, per il calcolo del punteggio finale della prova orale, si effettua la media fra tutte le risposte. Il punteggio della prova orale deve risultare superiore o uguale a **60/100** per essere dichiarata superata.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte orali. La commissione valuta le risposte del candidato sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.

La commissione registrerà le domande effettuate ed un commento relativo alla prestazione del candidato.

| 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 |
| 19-39 | 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 |
| 60-89 | Comprensione domanda | Il candidato ha compreso pienamente la domanda |
| | Appropriatezza risposta | La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento. |
| 90-100 | 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 Cermet.

Per ciascuna delle prove il candidato deve raggiungere un punteggio complessivo non inferiore al 60% di risposte esatte, ma **il superamento dell'esame è garantito con un punteggio complessivo non inferiore al 70% di risposte esatte.**

Il candidato che raggiunge un punteggio complessivo nelle singole prove non inferiore a 60%, ma un punteggio finale dell'esame inferiore al 70% dovrà effettuare una nuova prova orale entro 3 mesi dallo svolgimento della prova scritta, oltre tale termine la prova scritta non sarà più mantenuta valida. Al termine della prova orale verrà effettuata una media dei punteggi ottenuti nella prova scritta, sostenuta in precedenza e la nuova prova orale. Se il punteggio complessivo risulta non inferiore al 70% la prova d'esame verrà considerata superata.

Il candidato che supera la prova scritta e non la prova orale, può ripetere la sola prova orale entro 1 anno dal superamento della prova scritta. Se il candidato non ripete l'esame entro l'anno stabilito dovrà ripetere l'esame per intero.

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

8.10 Redazione Verbale

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.

Se vi è la necessità di un esame integrativo per alcuni candidati per il raggiungimento minimo del punteggio richiesto ai fini del superamento dell'esame, l'esaminatore dovrà indicarlo all'interno del verbale d'esame.

9. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il personale deliberante di Kiwa Cermet, 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 dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento.

10. CERTIFICATO

Kiwa Cermet 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.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

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 Cermet, 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

Terminato positivamente l'iter di certificazione viene concesso al professionista l'uso del marchio di certificazione Kiwa Cermet.

Il professionista certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) da solo o combinato con il marchio dell'Organismo di Accredimento Accredia, presentati nelle figure 1 o 2. In riferimento alla figura 2, i due marchi, marchio dell'Organismo di Accredimento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi, eventualmente ridotta purché proporzionata.



Fig. 1

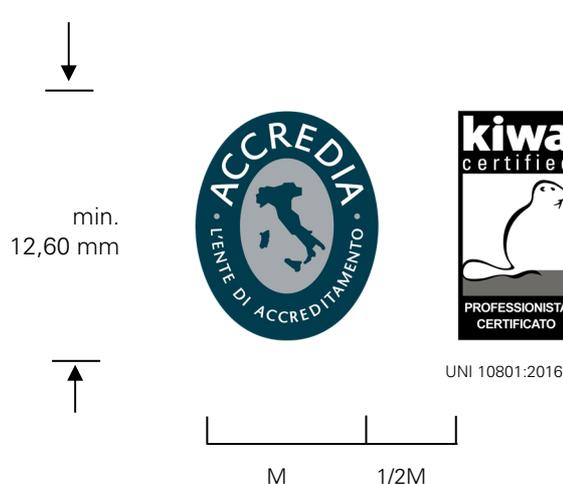


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDITIA al regolamento ACCREDITIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it); per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro e del tesserino plastificato, questi ultimi ove richiesto.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro e del tesserino plastificato, questi ultimi ove richiesto.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione dell'infrazione), la sospensione o la revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo dei marchi. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo da Kiwa Cermet.

Si riportano a seguire le regole del marchio Kiwa Cermet e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa Cermet Italia, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore deve contattare Kiwa Cermet per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio deve essere riportato unitamente alla norma citata con l'anno di edizione.
5. Il marchio deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
6. Il marchio deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
7. I colori del marchio Accredia sono riportati nel regolamento di Accredia RG 09;
8. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità.
9. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - a) Biglietti da visita
 - b) Carta da Lettere;
 - c) Targhe;
 - d) Siti Internet.
10. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
11. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
12. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Kiwa Cermet ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema Amministratore di Condominio e Immobili.
13. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di Kiwa Cermet) automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione e/o revoca della certificazione, o alla scadenza naturale della certificazione;
14. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, una volta analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutate le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di Kiwa Cermet.

11.2 Uso del certificato, del tesserino plastificato e del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet 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 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.

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 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.

12 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

12.1 Requisiti per la sorveglianza

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

Annualmente il professionista certificato deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet le seguenti evidenze:

- Modulo di richiesta MOD R 05_PRS_Mantenimento/Rinnovo;
- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione per almeno due condomini;
- Evidenza dell'aggiornamento professionale eseguito nella misura di 15 crediti annuali (1 credito=1 ora di formazione) in materia di amministrazione condominiale, in accordo al DM 140/2014;
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario;
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti.

Tali evidenze potranno essere prodotte con una autodichiarazione ai sensi del D.P.R. 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da funzionari Kiwa Cermet debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

12.2 Rinnovo

Al terzo anno di validità della certificazione, è possibile rinnovare il certificato prima della sua scadenza, inoltrando formale richiesta (modulo MOD R 01_05_PRS_Mantenimento/Rinnovo) a Kiwa Cermet Italia.

Il rinnovo prevede:

- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione per almeno due condomini;
- Evidenza della formazione nella misura di 45 crediti (totale del triennio);
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuali come previsto dal tariffario di schema;

Le evidenze devono essere supportate da documentazione di corredo che mostri e attesti l'effettivo soddisfacimento dei requisiti.

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

13. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1 Requisiti generali

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 probo possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) mancato pagamento delle quote di iscrizione, mantenimento e rinnovo;
- 5) errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

Il Direttore di Divisione di Kiwa Cermet, 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

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 Cermet) 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 Cermet, del certificato e viene cancellato dagli elenchi del personale certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa saranno stabilite da Kiwa Cermet 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 Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata.

Kiwa Cermet 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 Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate al §12.2, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del professionista 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 Cermet.

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

Kiwa Cermet 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 Cermet, 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 Cermet 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, RICORSI E CONTENZIOSI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa Cermet, possono segnalare ricorsi alla struttura Kiwa Cermet in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

16.1 Reclami

Il richiedente, il candidato e il professionista certificato possono presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa Cermet.

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

16.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

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

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

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

16.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

17. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet 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 Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Cermet 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 Cermet 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 Cermet.

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