

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
9	Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento	2019-07-19
8	Inserita tabella Compiti, Conoscenze, Abilità e Competenze Inserite modalità di subentro come stabilito da RG 01-02 Accredia Aggiornamento Loghi	2018-06-18
VERIFICA	Direttore Qualità & Industrializzazione Maria Anzilotta <i>Firma su cartaceo</i>	
APPROVAZIONE	Chief Operating Officer Giampiero Belcredi <i>Firma su cartaceo</i>	

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

SOMMARIO

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
- 3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO
- 4 CODICE DEONTOLOGICO
- 5 COMUNICAZIONE
- 6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
- 7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 8 CERTIFICATO
- 9 USO DEL MARCHIO KIWA CERMET E DEL MARCHIO ACCREDIA
- 10 USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO, DEL TIMBRO
- 11 MANTENIMENTO E RINNOVO
- 12 SANZIONI
- 13 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 14 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 15 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione **“Amministratore di Condominio ed Immobili”¹** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 ed ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **“Amministratore di Condominio ed Immobili”** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione e le relative tariffe, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare lo Schema definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Requisiti per l'accesso all'esame di certificazione
- Codice Deontologico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione.

2. PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

La figura o profilo professionale del professionista: “Amministratore di Condomini e Immobili” rappresenta colui che esegue la gestione tecnico-amministrativa di uno o più immobili, rispondendo direttamente al mandatario, proprietario o assemblea condominiale.

L'Amministratore di condominio e immobili (Amministratore di Condominio) è un professionista con competenze che spaziano dalla gestione amministrativa, al codice civile, alle normative sulla sicurezza, che mette a servizio queste competenze per la gestione amministrativa degli immobili e dei condomini.

L'attività di amministrazione di immobili può essere esercitata in forma individuale o societaria su mandato con rappresentanza ricevuto dall'Assemblea del condominio o dell'Autorità Giudiziaria a norma dell'art.1129 del Codice Civile.

“L'amministratore di immobili in condominio è un professionista competente, preparato, attento ai cambiamenti, impegnato in un percorso di formazione continua che ritiene fondamentale per accrescere le proprie competenze e migliorare la qualità del servizio al cliente, i cui interessi sono prevalenti. Può svolgere la propria attività con eventuale supporto di collaboratori” (rif. UNI 10801)

La Norma UNI 10801 esprime in modo organico i requisiti professionali, deontologici e operativi che afferiscono alla figura dell'Amministratore di condomini e immobili.

¹ Lo schema viene identificato anche con la sigla PACEI = **P**rofessionisti **A**mminatori di **C**ondominio **E** Immobili

3. DOCUMENTAZIONE 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)
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.

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

4. CODICE DEONTOLOGICO

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

5. COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione *MD_PRS_02_PACEI* nel quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

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.

6. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

"La figura dell'amministratore immobiliare e condominiale è basata sul principio legale del mandato e sul postulato morale della fiducia; quindi, deve esercitare la professione con dignità, coscienza professionale, integrità, lealtà, competenza, discrezione e rispetto degli utenti, dei condomini, dei mandanti e dei colleghi.

Per questo, nell'esercizio delle sue funzioni, l'amministratore dovrà dedicarsi all'esecuzione del mandato con l'intento primario di preservare il bene amministrato e gli interessi ad esso connessi dando prova di moderazione e prudenza, assicurandosi che la propria posizione e quella dei propri clienti sia sempre cautelata, proteggendo e promuovendo i legittimi interessi degli utenti, trattando, comunque, equamente tutte le parti in causa." (rif. Norma UNI 10801).

6.1 Compiti e attività specifiche dell'Amministratore di Condominio

L'amministratore nello svolgere le sue attività professionali ha il compito di:

- accettare l'incarico con mandato
- redigere preventivo di spesa e rendiconto condominiale e predisporre la nota esplicativa/integrativa
- convocare e gestire l'assemblea ed eseguire le delibere assembleari
- osservare e far rispettare il regolamento di condominio

- e. gestire le relazioni per favorire la cooperazione e la solidarietà tra la compagine condominiale, nei limiti delle attribuzioni
- f. riscuotere i contributi condominiali e provvedere ai pagamenti delle spese per la gestione ordinaria e straordinaria
- g. gestire il conto corrente intestato al condominio
- h. gestire gli adempimenti fiscali per il condominio
- i. gestire la manutenzione e la conservazione delle parti comuni, inclusi gli impianti
- j. vigilare ed intervenire nel caso di potenziali situazioni di pericolo immediato per il condominio, in particolare per quelle legate alle parti comuni
- k. gestire le coperture assicurative necessarie
- l. gestire i rapporti con soggetti esterni riguardanti il condominio
- m. gestire l'accesso alla documentazione condominiale ai condomini e aventi diritto e rispettare le disposizioni di legge in materia di tutela dei dati personali
- n. gestire le citazioni o i provvedimenti che abbiano un contenuto che esorbita dalle attribuzioni dell'amministratore
- o. gestire, promuovere o partecipare a procedimenti di mediazione
- p. gestire il fascicolo del condominio
- q. gestire lo studio.

6.2 Requisiti

6.2.1 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.

6.2.2 Istruzione

Secondo quanto indicato dai documenti normativi di riferimento (paragrafo 3 del presente schema), gli Amministratori di condominio certificati 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 al processo valutativo esercitano la professione in accordo alla normativa vigente.

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

6.2.3. Conoscenze, Abilità e Competenze

Tutte le prove d'esame sono svolte in Italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

L'Amministratore di Condominio ed Immobili deve avere conoscenze di base, trasversali e tecnico professionali che gli consentono di affrontare tutte le materie, gli argomenti e le problematiche pertinenti alla propria professione.

COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
<p>a) Accettare l'incarico con mandato</p> <p>Nota:</p> <p>Nel caso in cui fattività professionale sia svolta in forma associativa o societaria nei modi e nei termini di cui alle norme vigenti, le prestazioni professionali devono essere rese sotto la direzione e responsabilità di uno o più soci/associati, il cui nome deve essere preventivamente comunicato al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza di leggi e regolamenti sulle attività dell'amministratore di condominio, in particolare le parti pertinenti del Codice Civile (p.e. art. 1129 comma 2 e 3) <p>Decreto legislativo 196/03 art. 7 e 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza della normativa in materia di protezione dei dati personali • Codice Etico della professione 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare le esigenze delle parti interessate per definire relative offerte professionali per l'accettazione dell'incarico - Predisporre documentazioni di contenuto tecnico/giuridico - Pattuire il compenso con il cliente (Il condominio riunito in assemblea), fornendo tutte le informazioni utili circa gli oneri correlati o correlabili all'incarico stesso, anche con riferimento alle specificità territoriale e di localizzazione dell'immobile stesso 	<ul style="list-style-type: none"> - Esercizio di professionalità e cortesia nel rapporto con il cliente - Essere chiaro nel comunicare con i condomini
<p>b) Redigere preventivo di spesa e rendiconto condominiale e predisporre la nota sintetica esplicativa</p>	<p>Principi di contabilità generale e regole di ripartizione in conformità ai regolamenti e alle normative vigenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Raccogliere e analizzare tutte le informazioni necessarie - Esporre, in una forma trasparente e di facile comprensione le voci di spesa e ogni altro dato inerente alla situazione patrimoniale del condominio in conformità alla normativa vigente 	<ul style="list-style-type: none"> - Riportare nel registro di contabilità i movimenti contabili e predisporre riepilogo finanziario e nota sintetica esplicativa - Essere chiaro nell'informare i condomini

COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
c) Convocare e gestire l'assemblea e eseguire le delibere assembleari	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art 66 e 67 Codice civile, art 1135, 1136 Codice Civile, art 1117 ter e quater, art 1120 Codice civile, art 1129 comma 12 (conseguenza omessa convocazione), art 1135, 1136 Codice Civile, art. 67 Disp, Att. Codice Civile, art 1130 Codice Civile (registro dei verbali). Art,1130 Codice Civile, art 1137 Codice Civile cfr. conoscenza delibere nulle e annullabili; art. 1710 e 1218 Codice Civile (responsabilità contrattuale); artt. 1665/222 e ss Codice Civile (appalto/opera) - Conoscenza della legislazione in materia di sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare gli argomenti all'ordine del giorno da sottoporre all'approvazione dell'assemblea - Predisporre e inviare la convocazione dell'assemblea agli aventi diritto - Guidare il dibattito nel rispetto dell'ordine del giorno e gestire le dinamiche di gruppo e mediare i conflitti - Comprendere il senso delle discussioni, combinare e organizzare le informazioni. - Applicare regole generali a problemi particolari per trovare soluzioni efficaci e nel rispetto della normativa. - Predisporre documentazioni di contenuto tecnico/giuridico 	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere i casi di convocazione dell'assemblea previsti dalla legge o statuto del condominio - Verificare la corretta costituzione dell'assemblea - Gestire la votazione e la proclamazione dei risultati, predisporre il verbale e aggiornare il registro - Gestire criticità e proporre soluzioni efficaci - Mantenere aggiornati i condomini sullo stato di avanzamento delle attività deliberate - Rappresentare il condominio con fornitori, clienti, amministrazioni ed altri enti - Verificare i contratti di appalto/opere - Gestire controversie in caso di inadempimento dei fornitori
d) Osservare e far rispettare il regolamento del condominio	<p>Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art. 70 Disp. Att Codice Civile (sanzioni)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Negoziare e contrattare al fine di raggiungere un accordo tra le parti interessate - Persuadere te parti interessate a cambiare/modificare opinioni o comportamenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Informare correttamente i condomini al fine di permettere il miglior godimento dei loro diritti - Gestire eventuali sanzioni
e) Gestire te relazioni per favorire cooperazione e solidarietà tra la compagine condominiale, nei limiti delle attribuzioni	<p>Conoscenza di elementi di comunicazione interpersonale e dinamiche relazionali Conoscenza di metodi di risoluzione dei conflitti Tecniche di negoziato</p>	<p>Essere in grado di ascoltare in modo attivo per comprendere le cause dei conflitti e quando le parti sono disponibili ad avviare un procedimento di mediazione</p>	<p>Costruire una relazione positiva con i condomini e attivare dl dialogo</p> <p>Proporre soluzioni che siano produttive per me le parti in conflitto</p>

COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
f) Riscuotere i contributi condominiali e provvedere ai pagamenti delle spese per la gestione ordinaria e straordinaria	<p>Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art 1129 comma 9, art, 1130 Codice Civile, art. 63 Disp. Att Codice Civile, art. 1129 comma 12 n 6: rif. Art 633 Codice Proceduta Civile. (esecuzione forzata);</p> <p>Art 1219 Codice Civile (messa in mora)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza della normativa in materia di protezione dei dati personali - Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione contabili, delle tecniche di gestione di archivi e database 	<ul style="list-style-type: none"> - Provvedere alla registrazione dei movimenti contabili e predisporre documentazione in grado di evidenziare lo stato finanziario del condominio (rendiconto condominiale, elenco crediti e debiti) anche al fine di un corretto passaggio di consegne - Utilizzo di sistemi informatici (p.e remote banking) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestire i movimenti contabili nel rispetto delle modalità e del termini di legge - Gestire i rapporti debitori con i fornitori - Predisporre documentazioni di contenuto tecnico/giuridico (p.e. lettere di messa in mora nei confronti dei condomini, lettere di incarico per prestazione opera intellettuale, quali avvocati, società recupero credito, ecc.)
g) Gestire il conto corrente intestato al condominio	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza di base sul funzionamento dei conti correnti bancari ed equivalenti - Conoscenza delle norme delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art 1129 7 Codice Civile e 12 n. 3 - Legislazione in materia bancaria e creditizia 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare e presentare ai condomini contratti generali di conto corrente - Registrare le operazioni (p.e. Movimenti periodici, estratti conto) e controllare la documentazione di conto corrente 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazionarsi con gli istituti di credito; - Gestire eventuali anomalie Fornire copia degli estratti conto ai condomini che ne facciano richiesta
h) Gestire gli adempimenti fiscali per il condominio	<p>Conoscenza delle disposizioni tributarie</p> <p>Per esempio Legge 449/97, Legge 296/2006 e circolare Agenzia Entrate 07.02.07 n. 7 Decreto Legge 83/2012, Decreto Legge 63/2013, Legge 147/2013</p> <p>(Agevolazioni fiscali)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Raccogliere e analizzare tutte le informazioni necessarie per la compilazione di modulistica versamenti (per esempio, Modello 770 e Certificazione Unica), compilazione quadro AC del Modello Unico, adempimenti per agevolazioni fiscali, compilazione dichiarazione dei sostituti di imposta, ecc. - Utilizzo di strumenti telematici 	<ul style="list-style-type: none"> - Eseguire gli obblighi fiscali in capo al condominio (per esempio pagamento ritenute d'acconto, invio certificazione delle ritenute, ecc.) - Compilare modelli fiscali dichiarativi in capo al condominio e all'amministratore - Gestire i rapporti con l'agenzia delle entrate per l'assegnazione e la variazione del codice fiscale

COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
i) Gestire la manutenzione e la conservazione delle parti comuni, inclusi gli impianti	<p>Conoscenza delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia e delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio Decreto del Presidente della Repubblica 380/01 e art. 1120 (innovazioni) e 1117 ter Codice Civile; Decreto Ministeriale 37/08 (sicurezza impianti); artt. 1655 e 2222 e ss Codice Civile (appalto/opera); Decreto Legislativo 206/05; Decreto Legislativo 81/08 in particolare titolo IV (sicurezza cantieri)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni utili a valutare possibili opzioni - Predisporre documentazioni di contenuto tecnico/giuridico - Riconoscere problemi e identificare soluzioni possibili - Individuare le figure professionali necessarie in rapporto alle opere da eseguire - Presentare in modo chiaro e far comprendere ai soggetti interessati la situazione di dettaglio e il contesto di riferimento relativi alla nomina del responsabile sicurezza lavori e alle responsabilità coinvolte - Collaborare con le figure professionali individuate, in particolare con il direttore dei lavori per la redazione del capitolato d'appalto e in caso di criticità, partecipare al collaudo delle opere appaltate 	<ul style="list-style-type: none"> - Informare i condomini delle pratiche più opportune nel rispetto delle buone tecniche e dei riferimenti legislativi/normativi e delle possibili conseguenze giuridiche - Procurare preventivi e stipulare contratti di appalto/opera su delibera dell'assemblea - Valutare le maggioranze per le relative delibere, inquadramento opere in relazione art. 1136/1120/1117 ter Codice Civile applicazione normativa di sicurezza impiantistica - Provvedere agli adempimenti previsti per la sicurezza nei caso di svolgimento di lavori - Curare lo svolgimento di eventuali lavori anche mediante il contributo di altri professionisti Far valere la garanzia legale e contrattuale
j) vigilare ed intervenire nel caso di potenziali situazioni di pericolo immediato per il condominio, in particolare per quelle legate alle parti comuni	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza di modelli di vigilanza e di controllo e dei regolamenti locali eventualmente applicabili e delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art. 1130 commi 3 e 4, art. 1135 comma 2 Codice Civile; art 677 (omissione lavori immobili minacciano rovina) e 650 Codice Penale (omissione provvedimenti pubblica amministrazione); art. 1655 e 2222 e Codice Civile (appalto/opera) - Conoscenza dei concetti di "diligenza" e "prudenza" 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare eventuali situazioni di pericolo - Relazionarsi con professionisti di area tecnica e con la PA competente - Informare i condomini ed essere in grado di ascoltarli in modo attivo 	<p>Gestire in modo controllato situazioni non ordinarie o di urgenza o di emergenza anche coinvolgendo soggetti esterni</p>

COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
k) Gestire le coperture assicurative necessarie	<p>Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto Civile. Per esempio art. 2043 Codice Civile (responsabilità extracontrattuale); art. 2051 (responsabile cose in custodia)</p> <ul style="list-style-type: none"> - concetti di esimente da responsabilità (caso fortuito e fatto del terzo) - strumenti di tutela del consumatore (esposto IVASS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare i possibili pericoli e i relativi rischi (minacce) per l'edificio (es. incendio) e per i terzi, e raccogliere le informazioni utili a valutare possibili opzioni - Predisporre documentazione di contenuto tecnico/giuridico 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazionarsi con i fornitori di servizi assicurativi - Gestire le relative pratiche di rimborso in caso di sinistri
l) Gestire i rapporti con soggetti esterni riguardanti il condominio	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia e delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio Decreto del Presidente della Repubblica 380/01 e normative regionali (autorizzazioni amministrative lavori); art. 1135 comma 3 Codice Civile - Procedure amministrative e dell'organizzazione degli uffici della PA di riferimento 	<p>Predisporre documentazione di contenuto tecnico/giuridico</p>	<p>Relazionarsi con gli organi pubblici</p>
m) Gestire l'accesso alla documentazione condominiale ai condomini e aventi diritto e rispettare le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali	<p>Conoscenza della normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare, identificazione dei soggetti coinvolti, misure minime di sicurezza da adottare, consenso al trattamento e diritti dell'interessato</p> <p>Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art. 1130 bis Codice civile; Conoscenza in materia di privacy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Saper bilanciare il diritto dei condomini all'accesso alla documentazione condominiale con la normativa in materia di protezione dei dati personali. - Utilizzo di sistemi informatici anche per eventuale disponibilità tramite internet della documentazione ai condomini 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione dell'effettivo diritto del richiedente all'accesso della documentazione condominiale richiesta - Applicare le misure di protezione, nomina e esercizio dei diritti dei soggetti coinvolti
n) Gestire citazioni o provvedimenti che abbiano un contenuto che esorbita dalle attribuzioni dell'amministratore.	<p>Conoscenza delle norme e delle disposizioni di diritto civile. Per esempio art. 1131 comma 4, art. 1129 comma 11 Codice Civile</p>	<p>Esaminare atti amministrativi (p.e. natura sanzioni amministrative, cartelle esattoriali, ordinanze della PA) e giudiziari e valutare la necessità di convocazione assemblea</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relazionarsi con professionisti di area legale - Informare i condomini in modo da consentire la comprensione di documenti complessi

o) Gestire, promuovere e partecipare a procedimenti di negoziazione	Conoscenza di concetti ed elementi di negoziazione	- Verificare la mediabilità del conflitto - Capacità di relazionarsi - Utilizzare la modulistica	Gestire le attività richieste dal procedimento di negoziazione
COMPITI	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
p) Gestire il fascicolo del condominio	- Conoscenza delle norme e delle leggi in vigore in materia di gestione condominiale e per lo svolgimento della professione - Conoscenza delle buone prassi sulla gestione documentale inclusa sicurezza e copyright	- Raccogliere i dati relativi alle condizioni di sicurezza delle parti comuni dell'edificio - Analizzare l'applicabilità di disposizioni di legge o regolamenti - Conservare in maniera organica la documentazione inerente alla propria gestione riferibile sia al rapporto con i condòmini, sia allo stato tecnico amministrativo dell'edificio e del condominio - Utilizzare strumenti informatici per la gestione documentale	- Relazionarsi in modo efficace con i fornitori e con gli organi di controllo e pubblici - Rendere disponibile la documentazione raccolta ai condòmini e alle autorità competenti che lo richiedano ed in fase di cessazione dell'incarico
q) Gestire lo studio	- Conoscenza delle disposizioni legislative della professione e delle infrastrutture necessarie Conoscenza dei modelli di pianificazione della formazione e di verifica dell'efficacia	Organizzare il lavoro dei collaboratori inclusa la formazione e l'aggiornamento professionale Valutazione di idonea e adeguata copertura assicurativa o equivalente per l'attività professionale	Dirigere i collaboratori definendo i livelli e le prestazioni richieste e monitorando le stesse

6.2.4 Competenze di Base e Trasversali

L'Amministratore di Condominio e Immobili deve saper usare o applicare nella propria pratica professionale:

- La legislazione vigente in materia di salvaguardia della sicurezza e salute dei lavoratori
- La legislazione vigente in materia di tutela della privacy
- L'uso del computer e dei programmi di gestione.

6.2.5 Competenze Tecnico-Professionali specialistiche

L'Amministratore di Condominio e Immobili deve saper usare o applicare nella propria pratica professionale:

- Il Codice Civile nella sue parti generali
- La legislazione vigente in materia di condominio
- La legislazione vigente in materia di appalti.

6.2.6. Formazione Professionale

L'Amministratore di Condominio esercita la sua professione affrontando problemi di varia natura, che richiedono conoscenze appropriate e un costante aggiornamento, da qui il requisito riguardante la formazione specifica da dimostrare in fase di prima certificazione e durante il triennio di validità del certificato.

Per i candidati che svolgono l'attività di amministratore condominiale 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 per almeno un anno nell'arco dei tre anni precedenti l'entrata in vigore della legge 220/2012.

Per tutti i candidati, indipendentemente dagli anni di lavoro, è richiesto ogni anno 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 Decreto Ministeriale n. 140 del 13/08/2014.

6.2.7. Esperienza professionale

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.

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MD_PRS_02_PACEI_Iscrizione MD_PRS_10_Dichiarazione ai sensi DPR 445
Analisi Requisiti	Customer Care di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame MD_PRS_05_Foglio risposte
Delibera della certificazione	Deliberatori di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione Certificato
Emissione certificato e aggiornamento Registri	Customer Care di Kiwa Cermet	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa e Accredia

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

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

La domanda compilata nel modulo **MD_PRS_02_PACEI_Iscrizione** ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema "**Amministratore di Condominio e Immobili**", nel regolamento di certificazione e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione 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. Si impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

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

- Curriculum Vitae aggiornato, datato, firmato 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;
- Evidenze dei requisiti di istruzione ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica – modulo MD_PRS_10_Dichiarazioni_PACEI;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (*come da tariffario in vigore*);

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

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

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.

9. 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 MD_PRS_03_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.

7.3 Esame di Certificazione

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 ricasazione 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.

7.3.1 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.

7.3.2 Commissione d'esame

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 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 persone totale fra esaminatori ed eventuali assistenti in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame (un Esaminatore ogni 10 iscritti). Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Cermet 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 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.

7.3.3. Programma delle Prove

Il programma delle prove si compone di 2 tipologie di prove:

1. una prova scritta a risposte chiuse;
2. una prova orale.

Le prove vertono sui seguenti argomenti professionali indicati al punto 6.2.3.

La commissione non può modificare la sequenza delle prove sopra indicata (la prova orale deve essere effettuata necessariamente dopo la prova scritta).

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

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

I candidati devono fornire al Customer Care di Kiwa Cermet notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, l'Esaminatore Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

Il programma di massima della sessione di esame si svolge generalmente come segue:

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

7.3.4 Identificazione 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.

7.3.5. Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non sono consultabili documenti scritti o elettronici, dispositivi quali smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

Il test a domande chiuse non richiede la consultazione di documentazione e si basa sulla rilevazione della competenza generale del professionista.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

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

7.3.6 Composizione ed Esecuzione Delle Prove

Prova scritta

La prova scritta si compone di 40 domande con 3 risposte fra le quali solo una è quella giusta.

Le domande sono formulate con riferimento alle attività indicate al paragrafo 6.1 del presente regolamento e alle voci di gestione tecnico-amministrativa elencate nel fascicolo del condominio (*Norma 10801 APPENDICE B*)

Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto, quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

Il candidato ha a disposizione 60 minuti di tempo per svolgere la prova.

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

Prova orale

La prova orale consiste in una serie di domande, orientativamente fino a 3 strutturate, 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.

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

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

Valore	Ambito	Giudizio
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.

7.3.7 Valutazione Complessiva delle prove

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

Per ciascuna delle prove il candidato deve raggiungere un punteggio complessivo non inferiore al 60% di risposte esatte.

Il superamento dell'esame è garantito con un punteggio complessivo non inferiore al 70% di risposte esatte.

Il candidato che non supera la prova scritta non potrà accedere alla prova orale e potrà ripetere l'esame entro 5 mesi dalla prima sessione d'esame.

Il candidato che supera la prova scritta e non la prova orale, può ripetere la sola prova orale entro 5 mesi dalla prima sessione d'esame. Se il candidato non ripete l'esame entro i 5 mesi stabiliti dovrà ripetere l'esame per intero.

7.4 Redazione Verbale

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

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

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

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

7.5 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 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. 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.

8. CERTIFICATO

Il Customer Care prepara il certificato inviandolo ai recapiti segnalati dal candidato nella propria scheda anagrafica.

Il certificato contiene almeno le seguenti informazioni:

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

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

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

Su richiesta, tramite invio del modulo *MD_PRS_12_Richiesta*, il candidato può richiedere anche:

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

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

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

9. USO DEL MARCHIO KIWA CERMET E DEL MARCHIO ACCREDIA

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 Accreditamento Accredia, presentati nelle figure 1 o 2.

In riferimento alla figura 2, i due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (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

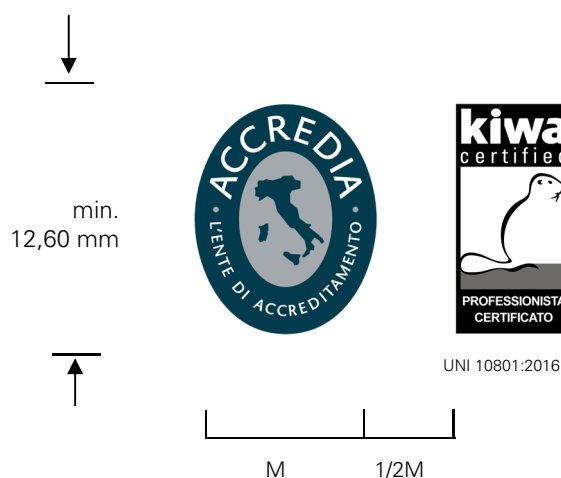


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA 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 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. 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.
8. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - a) Biglietti da visita
 - b) Carta da Lettere;
 - c) Targhe;
 - d) Siti Internet.
9. 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;
10. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
11. 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.
12. 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;
13. 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.

10. 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.

Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata non ad uno studio od a una società. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione

di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal singolo professionista. Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

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

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

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

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

10. MANTENIMENTO E RINNOVO

() l'idoneità deve essere valutata nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali e non deve costituire una indebita discriminazione dei possibili candidati.*

10.1 Mantenimento

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:

- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario;
- 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;
- 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.

In caso di

10.2 Rinnovo

Alla scadenza dei tre anni di certificazione il professionista certificato deve dare:

- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione per almeno due condomini;
- Evidenza della formazione nella misura di 45 crediti (totale del triennio);
- 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 del requisito.

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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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*.