

--

STATO DELLE REVISIONI

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
4	Ricodifica del documento; Ridefinite alcune fasi del processo commerciale; rebranding (font e logo Kiwa); inserimento linguaggio neutro; migliorata descrizione modalità subentro ad altro ente; altre modifiche di carattere minore per allineamento con altri regolamenti di certificazione; nuovo logo Accredia	2025-06-18
3	Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento	2019-07-19

VERIFICA	Responsabile Compliance Prodotti Laura Moro
APPROVAZIONE	Direttore Compliance e Affari Legali Maria Anzilotta

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

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3	QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
4	CODICE DEONTOLOGICO
5	COMUNICAZIONE
6	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
7	CERTIFICATO
8	USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
9	USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO, DELTIMBRO
10	SORVEGLIANZA E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE
11	SANZIONI
12	SUBENTRO AD ALTRO ENTE
13	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
14	FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
15	MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente Regolamento è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione **“Personale operante sugli impianti a gas di tipo civile alimentati da reti di distribuzione”** ossia di coloro che operano sugli impianti a gas combustibili della 1°, 2° e 3° famiglia secondo la UNI EN 437, di tipo civile alimentati da reti di distribuzione, che:

- progettano, installano, rimuovono, ispezionano, sottopongono a collaudo, prova o verifica, mettono in servizio e mantengono in stato di sicuro funzionamento gli impianti alimentati a gas;
- scelgono, installano, rimuovono, sottopongono a prova o verifica, mettono in servizio e mantengono gli apparecchi a gas; in termini di conoscenza, abilità e competenza.

distinguendo tre differenti profili specialistici:

- Responsabile tecnico (Profilo A);
- Installatore (Profilo B);
- Manutentore (Profilo C).

In funzione della portata termica degli apparecchi e della pressione di alimentazione, per ognuno dei profili specialistici sopra elencati si distinguono i seguenti livelli:

- **2° livello:** impianti domestici e similari per l'utilizzazione dei gas combustibili appartenenti alla 1°, 2°, 3° famiglia, a valle del punto di inizio, asserviti ad apparecchi aventi portata termica nominale singola non maggiore di 35 kW;
- **1° livello:** impianti al servizio di edifici adibiti ad uso civile per l'utilizzazione dei gas combustibili appartenenti alla 1°, 2° e 3° famiglia, a valle del punto di inizio, asserviti ad apparecchi aventi portata termica nominale singola maggiore di 35 kW (o complessiva maggiore di 35 kW se installati in batteria) e alimentati da gas combustibile a pressione non maggiore di 0,5 bar.

Il 1° livello include il 2° livello.

Tali impianti sono funzionali a:

- a) climatizzazione di edifici ed ambienti;
- b) produzione centralizzata di acqua calda sanitaria;
- c) climatizzazione di edifici ed ambienti e produzione centralizzata di acqua calda sanitaria;
- d) ospitalità professionale, di comunità e ambiti similari.

Sono esclusi dallo scopo e campo di applicazione del presente regolamento:

- gli impianti gas (o parte di essi) destinati a servire cicli produttivi industriali o artigianali;
- gli impianti che alimentano apparecchi di portata termica nominale maggiore di 1 000 kW.

Lo schema di certificazione, in conformità alla norma UNI 11554, è applicabile esclusivamente ad operatori di imprese già abilitate ai sensi della legislazione vigente

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

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Responsabile tecnico Impianti alimentati a Gas |
| <input type="checkbox"/> Installatore Impianti Alimentati a GAS |
| <input type="checkbox"/> Manutentore impianti Alimentati a GAS |

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

In particolare lo Schema definisce univocamente:

- 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, annullamento e revoca della certificazione.

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa 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; su questo punto Kiwa 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 § 15 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi/e i/le propri/e

esaminatori/esaminatrici, 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 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 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, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento	Origine	Ente emittente	Descrizione
11554 (*)	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
UNI/PdR 11	Esterna	UNI	Raccomandazioni per la valutazione di conformità di parte terza ai requisiti definiti dalla UNI 11554 "Attività professionali non regolamentate - Figure professionali operanti sugli impianti a gas di tipo civile alimentati da reti di distribuzione - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza"
7128	Esterna	UNI	Impianti a gas per uso domestico e similari alimentati da reti di distribuzione - Termini e definizioni
437	Esterna	UNI EN	Gas di prova - Pressioni di prova - Categorie di apparecchi
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n. 4	Esterna	Presidenza Consiglio dei Ministri	Disposizioni in materia di professioni non organizzate

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

4. CODICE DEONTOLOGICO

La persona certificata deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet www.kiwa.it

5. COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso la persona candidata o la persona certificata avvengono attraverso i canali indicati nel modulo d'iscrizione MOD R 01_PRS_CALD, all'interno del quale la persona candidata deve indicare i suoi riferimenti.

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica ordinaria all'indirizzo specificato dalla persona candidata, nel caso in cui venga fornito, queste possono avvenire all'indirizzo di posta elettronica certificata segnalato dalla persona candidata.

La persona certificata si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa.

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

6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

6.1 Domanda di Certificazione

La domanda deve contenere esplicitamente l'indicazione del tipo di profilo professionale e del livello richiesto con la specifica se il candidato è ditta individuale per cui si applicano le specifiche indicate nella norma di riferimento e nella prassi attuativa.

La persona interessata a certificarsi con Kiwa può richiedere la modulistica da compilare, compreso il modulo di iscrizione all'esame di certificazione, accedendo al sito www.kiwa.it o contattando direttamente, telefonicamente od inviando una e-mail, la funzione commerciale della Certificazione delle Persone di Kiwa.

La funzione commerciale invia alla persona candidata il modulo di iscrizione MOD R 01_PRS_CALD, con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione, in cui sono indicati i costi relativi ad ogni fase della certificazione, i criteri e le condizioni di pagamento e tutti i documenti contrattuali applicabili al presente schema di certificazione.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01_PRS_CALD), con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione:

- deve essere inviato a Kiwa completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma della persona candidata e data di compilazione
- ha valore contrattuale per i servizi che la persona candidata richiede a Kiwa e la impegna al rispetto di tutti i requisiti illustrati nel presente regolamento di certificazione, nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*, nel *Regolamento Kiwa per la certificazione* e in altri documenti eventualmente in essi citati.
- contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa, secondo la documentazione reperibile sul sito. La persona candidata 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, la persona candidata dovrà inviare a Kiwa i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e redatto con apposita dichiarazione riferita al D.P.R. 445 e s.m.i. tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., consapevole ai sensi dell'art. 76 del citato Decreto delle responsabilità e sanzioni, previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, in caso di dichiarazioni mendaci e formazione o uso di atti falsi ;*
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;

- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica (modulo MOD R 04_PRS);
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e all'esame;

La documentazione deve essere inviata a Kiwa entro e non oltre una settimana prima della data definita per la sessione d'esame di certificazione

La funzione commerciale di Kiwa darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà eventuali incompletezze e richieste di integrazioni.

L'insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione costituiscono il "fascicolo" della persona candidata che sarà conservato da Kiwa e rispetto al quale la persona certificata dovrà garantire aggiornamento periodico.

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

6.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa 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.

Completata l'analisi dei requisiti, il CC inserisce nel gestionale in uso l'anagrafica della persona candidata e la relativa documentazione fornita. Tale inserimento nel gestionale, con la conseguente generazione di spunta verde per completezza, è ritenuto comunque evidenza di verifica del possesso dei requisiti di accesso all'esame.

Solo le persone candidate che hanno superato con esito positivo la valutazione del soddisfacimento dei prerequisiti possono accedere all'esame di certificazione.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti il corrispettivo indicato modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione per l'iscrizione e l'analisi requisiti resta appannaggio di Kiwa.

6.3 Esame di Certificazione

6.3.1 Requisiti Generali

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche se la persona candidata non 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, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, comunica per iscritto a tutte le persone candidate data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riconsiderazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

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

6.3.2 Gestione Riservatezza

La persona candidata si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa.

La persona che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposta 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 dalla persona candidata 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, in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

6.3.3 Commissione d'esame ed eventuali Osservatori

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa 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 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 di persone iscritte e dalle richieste dei settori di certificazione fatte dai singoli iscritti, tenendo in considerazione la durata prevista dalle regole dello schema per le prove scritte e gli esami orali. In ogni caso sarà garantito da Kiwa 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 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 Personale di Kiwa, 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.

6.3.4 Programma Delle Prove

Il/la Presidente incaricato/a 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.

Le persone candidate 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.

Le persone candidate devono fornire preventivamente a Kiwa notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il/la Presidente determina le eventuali misure di intervento.

6.3.5 Identificazione delle persone candidate

Il Customer Care di Kiwa provvede a consegnare la lista delle persone iscritte alle prove d'esame al/alla presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

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

Le prove sono in Italiano a meno di precisi accordi con il personale di Kiwa che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta alla persona candidata su indicazione del proprio responsabile.

6.3.6 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, 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.

Per le prove pratiche la persona candidata deve utilizzare le attrezzature messe a disposizione nel laboratorio approntato per lo svolgimento dell'esame, deve operare in condizioni di sicurezza, rispettando le norme di prevenzione infortuni e utilizzare gli idonei DPI per le attività lavorative e le prove d'esame eseguite.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

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

6.3.7 Esecuzione delle prove

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

6.3.8 Redazione Verbale

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

Nel verbale viene riportato il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione delle persone 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.

Il/la Presidente deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

6.4 Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa, verificati gli esiti degli esami, la correttezza dell'iter di certificazione e verificate le evidenze prodotte dalla persona candidata, 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 per gli schemi accreditati.

7. CERTIFICATO

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

iscrizione.

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.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa;
2. Il nome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Numero identificativo del certificato;
5. Il livello e il/i profilo/i professionale/i, ai sensi della norma UNI 11554;
6. I riferimenti al /ai documenti che regolamentano lo schema di certificazione;
7. Data di rilascio della certificazione; data di ultima modifica e data di scadenza del certificato.

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

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

Su richiesta, la persona può ricevere anche:

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

Il costo relativo è indicato nel MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione.

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

Nota: Nel caso in cui il soggetto interessato richieda la certificazione di più profili professionali previsti dalla norma UNI 11554 (per esempio A+B, A+C, A+B+C, B+C), il certificato è unico e riporta i "profili professionali" richiesti e accertati dall'Organismo di Certificazione in sede di esame. Tale prassi si deve attuare anche nel caso in cui l'interessato, già in possesso di uno o più "profili professionali", richiede ulteriori "profili professionali"; in questo caso il certificato deve essere aggiornato con l'inserimento nello stesso dei nuovi profili professionali.

8. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Terminato positivamente l'iter di certificazione, al/alla professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione.

La persona certificata da Kiwa, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa (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, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2.



Fig. 1

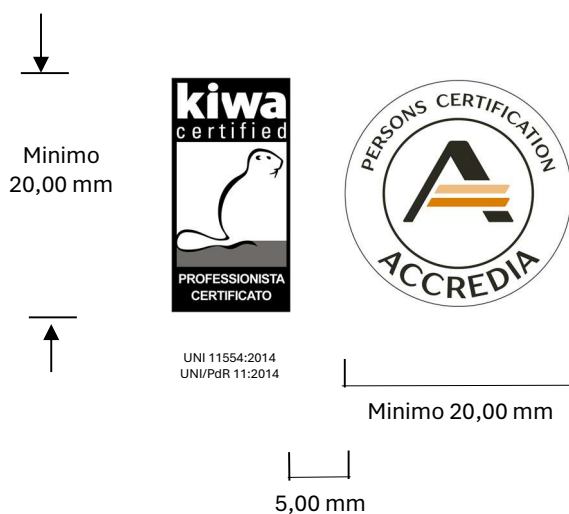


Fig. 2

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.

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

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

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

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa, 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 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. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
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. 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 ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema Operatore impianti a gas combustibili (riferito al Profilo specifico);
12. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di Kiwa) automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione e/o revoca 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.

9. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO, DEL TIMBRO

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa 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 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 la persona certificata sia socia, proprietaria, dipendente o collaboratrice 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 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;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- Norma di certificazione applicabile con anno di emissione;
- Il numero identificativo del certificato;

10. SORVEGLIANZA E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

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

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

A tal fine la persona certificata è tenuta a consegnare al committente il modulo di segnalazione al termine dei lavori precompilato con i propri riferimenti.

In caso di riscontro positivo da parte di Kiwa, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti, lo stesso provvederà all'eventuale sospensione o alla revoca del certificato di qualificazione.

La persona certificata deve accettare, se richiesto, la presenza di un Ispettore ACCREDIA nel caso in cui Kiwa effettui una verifica in campo (presso un impianto).

La persona certificata 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.

11. SANZIONI

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

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probato, può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e/o 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;
- 3) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) mancato pagamento delle quote di iscrizione;
- 5) formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata, tre mesi prima della scadenza.
- 6) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione.

In caso di anomalie gravi riscontrate, Kiwa può procedere alla sospensione immediata o alla revoca del certificato.

Kiwa deve anche accertare l'eventuale presenza, attraverso la documentazione di iscrizione dell'impresa alla Camera di Commercio di riferimento, di note di demerito scritte.

In caso di presenza di annotazioni di violazioni della legge o di comportamenti non etici, Kiwa può decidere di sospendere temporaneamente o revocare il certificato.

Kiwa 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 la persona certificata può presentare ricorso secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

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

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

La certificazione viene revocata anche in caso di formale rinuncia da parte della persona certificata con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza.

12. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato in capo ad una persona fisica, può essere perfezionato solo a condizione che il certificato sia in stato di validità ossia che siano state svolte con esito positivo le verifiche di sorveglianza annuali. Non è possibile effettuare trasferimenti nel caso di certificati sospesi o revocati.

Ai fini del trasferimento, e quindi al rilascio del certificato, Kiwa deve essere in possesso della seguente documentazione:

- a) una sintesi degli esiti relativi al precedente esame (prova teorica e prova pratica);
- b) la situazione aggiornata dello stato di validità del certificato;
- c) l'evidenza (dichiarazione dell'Organismo cedente) di chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) nei confronti della persona, compresa la gestione di eventuali reclami.

L'OdC cedente, entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta di trasferimento, deve rendere disponibile la documentazione di cui ai punti a, b, c sopra al soggetto alla persona richiedente (sia che si tratti della persona fisica interessata, sia di un soggetto terzo che operi in nome e per conto di tale persona fisica).

Inoltre, la persona fisica, deve produrre una dichiarazione, ai sensi del D.P.R. 445/2000 (artt. 46 e 76) all'OdC subentrante che chiarisca:

- a) reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività effettuate nello schema specifico;
- b) il numero e la tipologia degli interventi effettuati dalla data dell'ultimo rinnovo della certificazione con i relativi riferimenti;
- c) le ragioni della richiesta di trasferimento.

A seguito di esito positivo della verifica della completezza e della congruità della documentazione di cui sopra, Kiwa emetterà un certificato, secondo quanto previsto al punto "Certificato", riportando la data di "emissione corrente" con invariata la data di rilascio e di scadenza dandone comunicazione al CAB cedente.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di tale comunicazione, l'Organismo cedente revocherà il certificato.

Il certificato emesso da Kiwa, in ogni caso, non deve essere considerato come un nuovo certificato.

In caso non sia possibile ricevere documenti e informazioni dal precedente OdC, sarà necessario prevedere all'intero iter di certificazione.

In caso di certificazione non accreditata o non valida (es. sospesa o revocata) non sarà possibile effettuare alcun subentro, ma si dovrà procedere ad un normale iter di certificazione come descritto nel presente documento.

13. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

La persona certificata o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa possono segnalare ricorsi alla struttura Kiwa 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 relativi a servizi erogati da Kiwa

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

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.

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

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

13.2 Reclami di terze parti relativi a servizi di persone certificate da Kiwa

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

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

Il Cliente durante la fase di analisi e sino alla sua definizione, assicurerà a Kiwa piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza

13.3 Ricorsi

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

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

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

Per garantire imparzialità i ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

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

13.4 Contenziosi

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

14. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

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

15. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa 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.

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