

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
1	Chiarite modalità di subentro ad altro OdC; migliorato uso linguaggio neutro; rebranding (font e logo Kiwa); nuovo logo Accredia	2025-06-18
0	Prima emissione	2024-03-18
VERIFICA		Responsabile Compliance Prodotto 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 Cermet Italia

SOMMARIO

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI	3
2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	4
3. PROFILO E LIVELLI PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO.....	4
4. CODICE DEONTOLOGICO.....	6
5. COMUNICAZIONI	6
6. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	6
7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	6
8. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE.....	13
9. CERTIFICATO.....	13
10. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	13
11. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)	16
12. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	17
13. SUBENTRO AD ALTRO ENTE	17
14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	18
15. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO	19
16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO	19

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI

1.1. Scopo e campo di applicazione del documento

Lo scopo di questo regolamento è descrivere le attività e responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione delle **figure professionali operanti nella gestione dell'innovazione**:

- **Manager dell'Innovazione** (Innovation Manager);
- **Specialista dell'Innovazione** (Innovation Specialist);
- **Tecnico dell'Innovazione** (Innovation Technician).

Le regole di tale schema sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e alla norma UNI 11814. I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa (domanda di certificazione, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

Il presente regolamento si applica alle attività di certificazione delle persone per lo schema suddetto 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 sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare, il presente regolamento definisce, o rimanda ai documenti che definiscono, univocamente:

- Descrizione del profilo professionale e requisiti di Conoscenza;
- Requisiti di Istruzione ed Esperienza professionale;
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione;
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione;
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione;
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione.

1.2. Principi generali e garanzie per il cliente

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato/a che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
 - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa 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 i propri esaminatori, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy;
- e) Accreditation: in caso di servizio coperto da accreditamento Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'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 Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Codice Documento ^(*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
11814	Esterna	UNI	“Attività professionali non regolamentate – Figure professionali operanti nell’ambito delle gestione dell’innovazione – Requisiti di conoscenza, abilità, competenza”
56000	Esterna	UNI EN ISO	Gestione dell’innovazione – Fondamenti e vocabolario
56002	Esterna	UNI EN ISO	Gestione dell’innovazione – Sistema di Gestione dell’Innovazione - Guida
56003	Esterna	UNI EN ISO	Gestione dell’innovazione - Strumenti e metodi per le partnership per l’innovazione
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.

3. PROFILO E LIVELLI PROFESSIONALI DI RIFERIMENTO¹

La norma UNI 11814 prevede la definizione di tre distinti livelli professionali (politico-strategico -tattico-manageriale ed operativo).

¹ Le parti di testo *in corsivo* sono riprese dalla norma UNI 11814.

Manager dell'innovazione – Innovation Manager: professionista operante nell'ambito della gestione dell'innovazione a un livello politico-strategico e che assume un ruolo di leadership ai fini dell'adozione, progettazione e attuazione di un sistema di gestione dell'innovazione, interfacciandosi prevalentemente con l'alta Direzione e con la supply chain esterna all'organizzazione.

Specialista dell'innovazione – Innovation Specialist: professionista operante nell'ambito della gestione dell'innovazione a un livello tattico-manageriale e che assume un ruolo proattivo nella progettazione e attuazione di un sistema di gestione dell'innovazione, interfacciandosi prevalentemente con l'alta direzione, con il livello manageriale intermedio e con la supply chain esterna all'organizzazione.

Tecnico dell'innovazione – Innovation Technician: professionista operante nell'ambito della gestione dell'innovazione a un livello operativo e che supporta l'attuazione di un sistema di gestione dell'innovazione, interfacciandosi prevalentemente con il livello manageriale intermedio e con la supply chain interna all'organizzazione.

3.1 Descrizione del Profilo (compiti e competenze)

I compiti e le attività dei tre livelli professionali sono coerenti con i livelli organizzativi ai quali si presume debbano operare, quali: livello operativo, tattico-manageriale e politico-strategico. Ogni figura di livello professionale superiore ha compiti aggiuntivi e distintivi, ovvero "compiti estesi", ossia compiti che coincidono con i corrispettivi dei livelli inferiori, ma vengono tipicamente espletati ad un più alto livello di autonomia e responsabilità.

3.1.1 Compiti¹

I compiti e le attività delle figure operanti nell'ambito della gestione dell'innovazione sono riportati nei punti 4.2, 4.3 e 4.4 della Norma UNI 11814 come indicato nella tabella di seguito riportata:

Livello Professionale	Compiti
Innovation Technician (livello operativo)	Compiti T1, T2, T3, T4, T5 -(rif. punto 4.2 Norma UNI 11814)
Innovation Specialist (livello tattico-manageriale)	Compiti T1+, T2+, T3+, T4+, T5+, T6, T7, T8 (rif. punto 4.3 Norma UNI 11814)
Innovation Manager (livello politico-strategico)	Compiti T1++, T2++, T3++, T4++, T5++, T6+, T7+, T8+ (rif. punto 4.4 Norma UNI 11814)

3.1.2 Conoscenze¹

Le conoscenze e le abilità sono riportate nella tabella di seguito riportata:

Livello Professionale	Conoscenze
Innovation Technician (livello operativo)	Riferimento punto 5.4 della Norma UNI 11814
Innovation Specialist (livello tattico-manageriale)	Riferimento punto 5.3 della Norma UNI 11814
Innovation Manager (livello politico-strategico)	Riferimento punto 5.2 della Norma UNI 11814

Per i livelli professionali di Specialista dell'innovazione (Innovation Specialist) e Manager dell'innovazione (Innovation Manager), in corrispondenza dei "compiti estesi", sono presenti delle conoscenze e abilità "avanzate", ovvero delle conoscenze e abilità aggiuntive e distintive, che caratterizzano il compito stesso.

L'esame di certificazione verterà sulle tematiche riferite alle conoscenze sopra indicate.

4. CODICE DEONTOLOGICO

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

5. COMUNICAZIONI

Le informazioni e comunicazioni da e verso la persona candidata o la persona certificata avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione all'esame, 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. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Il Candidato deve dimostrare, ai fini dell'accesso all'esame di Certificazione, di possedere i requisiti previsti nell'appendice A.2 della norma UNI 11814 in riferimento al titolo di studio, formazione specifica, esperienza lavorativa.

Nel rispetto della Privacy viene richiesto al/alla candidato/a di esprimere particolari esigenza riguardo la conduzione esami (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame qualora l'esame sia in presenza.

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 Domanda di Certificazione

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_INN, 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_INN), con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione:

- deve essere inviato dalla persona candidata 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 ~~to~~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 a, 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 alla domanda 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 tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, 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 ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Autocertificazione di affidabilità giuridica (modulo MOD R 04_PRS);
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione 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 alla persona candidata eventuali incompletezze e richieste di integrazioni.

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

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

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

7.2 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 Customer Care 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.

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

7.3 Esame di Certificazione

7.3.1 Requisiti Generali

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata **solo** se la persona candidata 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.

Analoga 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/e rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

7.3.2 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 candidata che divulghi tutto o parte della documentazione e prove d'esame è sottoposta alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione, unito al divieto di presentazione di nuova domanda per almeno 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.

7.3.3 Commissione d'esame e eventuali Osservatori

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa e inseriti in apposito albo e che possiedono competenze superiori a quelle previste per i candidati che sostengono l'esame: almeno uno degli esaminatori deve essere in possesso della certificazione quale Innovation Manager.

Per i primi quattro anni di operatività, in sostituzione del membro della Commissione d'esame in possesso della suddetta certificazione, Kiwa può avvalersi di un "Grandparent", che possieda almeno uno dei requisiti indicati nel seguito:

- conoscenza delle regole e criteri definiti da Kiwa per l'esame di certificazione, in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024;
- conoscenza della norma UNI 11814;
- competenza, maturata a seguito di esperienze lavorative di almeno 6 anni, nell'ambito della gestione dell'innovazione.

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/a o più candidati/e, deve segnalarlo immediatamente 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.

7.3.4 Prove e Programma dell'esame

7.3.4.1 Composizione e correzione delle prove

Le prove, che costituiscono l'intero esame di certificazione relativo ai profili professionali interessati, riguarderanno la verifica del possesso delle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, specificate ai punti da 5.2 a 5.4 della Norma UNI 11814.

Le prove comprenderanno sia la valutazione delle competenze generali, comuni ai tre livelli professionali, sia la valutazione su aspetti specifici del singolo livello professionale.

L'esame di certificazione si compone delle seguenti prove:

1. Prova scritta strutturata nel modo seguente:

- Prova con domande a risposta chiusa: n° 40 domande di carattere generale, valide per i tre livelli professionali con 4 possibili risposte di cui una solo corretta (saranno escluse risposte del tipo: "vero" o "falso"). Tempo massimo a disposizione: 80 minuti;
- Caso studio relativo allo specifico livello professionale: alla persona candidata viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Tempo massimo a disposizione: 30 minuti;

2. Prova orale: approfondimento di eventuali carenze riscontrate nella prova scritta e/o nel caso di studio, approfondimento delle esperienze della persona candidata e delle competenze manageriali sulla base di *Skill*, specifiche per il livello professionale pertinente. La prova consiste in un colloquio con un numero minimo di 3 domande di cui almeno una sul caso studio. Tempo a disposizione: minimo di 25 minuti e massimo di 40 minuti.

Le prove avvengono nella sequenza sopra indicata.

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

Per le domande a risposte chiuse, la persona candidata deve evidenziare la risposta per lei corretta, ciascuna risposta corretta vale 1 punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

Tabella di valutazione per la prova orale

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

Superamento Esame

Per superare l'esame la persona candidata deve superare la soglia minima del 70% nella prova scritta (domande chiuse) e conseguire almeno il 70% sul totale del punteggio massimo conseguibile (70/100) nella prova orale.

Per essere ammesso alla prova orale la persona candidata deve superare la soglia minima della prova scritta a risposte multiple (28/40). Se il candidato non supera la prova scritta a risposte multiple non è ammesso all'orale.

Se la persona candidata supera la prova scritta a risposte multiple ma non raggiunge il 70% del punteggio generale non supera l'intero l'esame orale, però la prova scritta rimane valida per un anno, trascorso il quale dovrà ripetere l'esame per intero.

Al termine della valutazione complessiva della persona candidata, la commissione la informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera Kiwa.

7.3.4.2 Programma di esame

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

Le persone candidate vengono disposte in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

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.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione delle persone candidate e presentazione esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami
9.30	Consegna ed esecuzione della prova con domande a risposta chiusa (parte generale relativa ai tre profili professionali)
10.50	Caso studio (relativo al profilo professionale prescelto)
11.20	Avvio prove orali
12.30	Pausa ristoro
13.30	Continuazione prove orali
18.00	Redazione Verbale finale

7.3.5 Identificazione dei/delle candidati/e

Il Customer Care di Kiwa provvede a consegnare la lista degli iscritti, MOD PO 02_01A_PRS, 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 dei/delle 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 personale del Customer Care di Kiwa che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al/candidato/a su indicazione del proprio responsabile.

7.3.6 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte **non** sono ammessi dispositivi quali computer, smartphone o tablet che, se posseduti, devono essere segnalati e consegnati alla Commissione prima dell'inizio delle prove.

Sono ammessi per consultazione esclusivamente testi di carattere generale (manuale dell'ingegnere e assimilabili) e norme (UNI, legislativa e/o tecnica), è ammesso l'utilizzo di calcolatrici.

Tutto il materiale/attrezzature preventivamente autorizzati dalla Commissione di esame viene messo in postazione apposita, per consultazione/utilizzo da parte delle persone candidate.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

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

7.3.7 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive, il/la Presidente redige il verbale di esame utilizzando il modulo MOD PO 02_04_PRS, sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti 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 di Kiwa entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

7.3.8 Esame di certificazione per passaggio di livello professionale

La persona già in possesso della certificazione di Tecnico e Specialista dell'innovazione, potrà richiedere la certificazione al livello professionale successivo, solo nel caso in cui possieda i requisiti di accesso richiesti per lo specifico livello professionale di riferimento e solo a seguito di superamento con esito positivo delle prove d'esame.

La persona già in possesso di certificazione che desideri passare ad un altro livello professionale superiore potrà richiedere la certificazione superiore presentando le seguenti evidenze:

- Domanda di certificazione (MOD R 01 PRS_INN_ISCRIZIONE) indicando la richiesta per il passaggio di livello;
- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla Privacy;
- Evidenze dei requisiti di esperienza lavorativa per come richiesti dal pertinente livello professionale, a supporto del CV;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da Modulo Costi sottoscritto).

A seguito dell'analisi documentale, con esito positivo, la persona candidata potrà conseguire la certificazione superiore sostenendo e superando le prove di seguito riportate:

- Caso studio specifico e coerente con il Livello professionale pertinente: alla persona candidata viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Tempo massimo a disposizione: 30 minuti;
- Colloquio orale di approfondimento sulle conoscenze richieste dal livello professionale pertinente: approfondimento di eventuali carenze riscontrate nella prova scritta e/o nel caso di studio, approfondimento delle esperienze della persona candidata e delle competenze manageriali sulla base di *Skill*, specifiche per il livello professionale pertinente. La prova consiste in un colloquio con un numero minimo di 3 domande di cui almeno una sul caso studio. Tempo a disposizione: minimo di 25 minuti e massimo di 40 minuti.

Per superare l'esame la persona candidata deve conseguire almeno il 70% sul totale del punteggio massimo conseguibile (70/100) nella prova orale.

8. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il personale deliberante di Kiwa, verificati gli esiti degli esami, controllata la correttezza dell'iter di certificazione e verificate le evidenze prodotte dalla persona candidata, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi, cioè se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è stato superato.

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.

9. CERTIFICATO

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal/dalla professionista nel modulo di iscrizione all'esame.

La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa;
2. Nome, cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile (UNI CEI 11814) ed anno di emissione;
4. Settore di riferimento (civile, industriale);
5. Numero identificativo del certificato;
6. Riferimento allo schema di certificazione;
7. Data di emissione della certificazione; data di ultima modifica e la 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, il/la candidato/a può ricevere anche:

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

Il costo relativo è indicato nel modulo 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.

10. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

10.1. Uso del Marchio di Certificazione

A seguito di concessione del certificato, al/alla professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione Kiwa.

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 Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2.

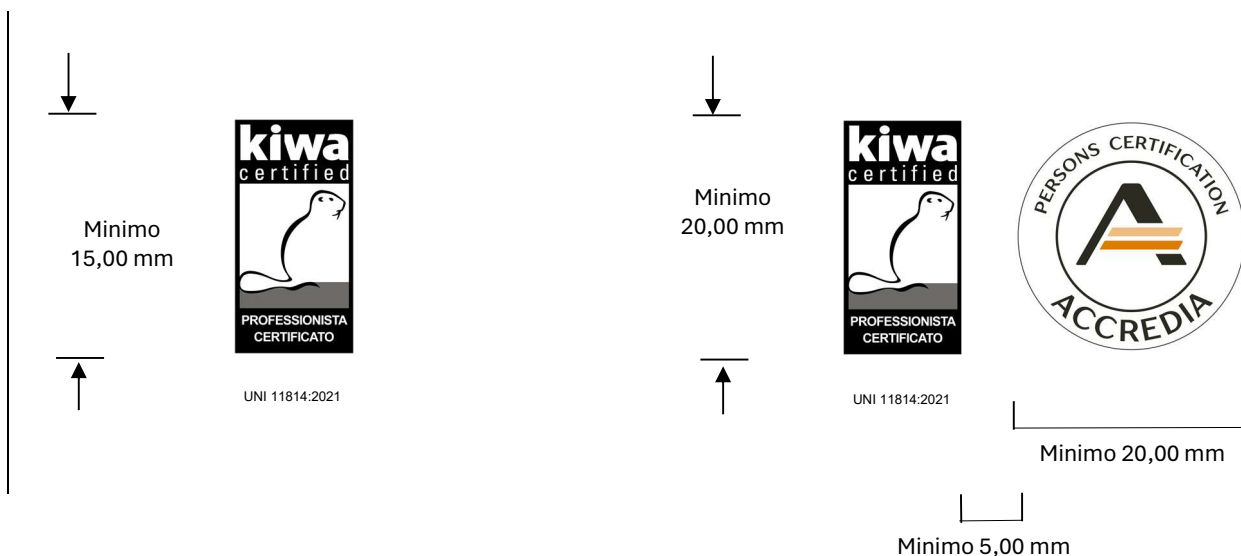


Fig. 1

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 e del tesserino plastificato, questi ultimi ove richiesti.

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.

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 Figure professionali operanti nella gestione dell'innovazione;
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.

10.2. Uso del certificato, del tesserino plastificato e 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 certificata, non ad uno studio, o ad una società. A seguito della scadenza, 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/dalla singolo/a 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.

11. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

11.1 Requisiti per il mantenimento della certificazione

Annualmente la persona certificata deve produrre e trasmettere a Kiwa le seguenti evidenze:

- 1) Almeno un incarico/attività/contratto attraverso il quale dimostri continuità professionale secondo il profilo/i certificato/i di almeno 6 mesi nell'anno.
 - 2) La dimostrazione tramite titoli (attestati/contratti/registri partecipazione e similari) di partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno 8 ore, in materie afferenti all'ambito professionale, anche in modalità FAD ed e-learning, durante l'anno.
 - 3) Un'autodichiarazione (in cui deve essere citata la seguente normativa: ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. 445/2000) contenente:
 - 3.1. le attività svolte, di cui al punto 1, specifiche nel campo della gestione dell'innovazione pertinente al profilo professionale certificato, durante l'anno;
 - 3.2. l'elenco completo, di cui al punto 2, dei corsi di aggiornamento, partecipazione a convegni, seminari, relazioni, docenze, inerenti gli argomenti relativi nel settore della gestione dell'innovazione pertinente al profilo professionale certificato, durante l'anno;
 - 3.3. l'assenza o la corretta gestione di reclami relativi all'attività certificata;
 - 3.4. l'assenza o la corretta gestione di contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata.In caso di reclami o contenziosi, spetterà a Kiwa, valutare la correttezza della loro gestione da parte del professionista certificato e decidere in merito al mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.
 - 4) Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.
- Inoltre ai fini del mantenimento della certificazione, il professionista non deve aver ricevuto da Kiwa nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

11.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

Al terzo anno di rinnovo della certificazione la persona certificata deve produrre e trasmettere a Kiwa analoghi documenti previsti per le sorveglianze sostenendo in aggiunta una prova orale che preveda solamente la valutazione di un caso di studio, secondo le modalità previste per l'esame di certificazione.

Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 3 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, la persona certificata dovrà sostenere nuovamente l'esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima certificazione.

Come carenze oggettive si intendono ad esempio:

- elenco delle attività svolte, specifiche nel campo della gestione dell'innovazione, con attività dubbie o poco significative;
- non chiara evidenza del mantenimento delle competenze;
- presenza di reclami gestiti non correttamente relativi all'attività certificata;
- presenza di uno o più contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata per aspetti tecnici.

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 (indicata nel certificato).

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

12. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

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 e il rinnovo della certificazione. Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probo può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

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

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 a cui 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.

Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte della persona certificata, con lettera raccomandata o mail certificata; nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

13. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una persona fisica, può essere perfezionato 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 suoi confronti della persona, compresa la gestione di eventuali reclami.
- d. una dichiarazione resa dalla persona fisica, in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.

L'Organismo cedente, entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta di trasferimento, deve rendere disponibile la documentazione di cui al punto b. alla persona fisica richiedente.

A seguito di esito positivo della verifica della completezza e della congruità della documentazione di cui sopra, l'Organismo entrante emetterà un certificato, secondo quanto previsto al punto "Certificato", riportando la data di "emissione corrente" con invariate 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.

14. 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.

14.1 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.

Kiwa Cermet stabilirà con la persona reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

14.2 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

14.3 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.

14.4 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*.

15. 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.

La richiesta di recesso deve essere trasmessa per iscritto a Kiwa su carta intestata dell'Organizzazione, a firma del legale rappresentante e con timbro dell'Organizzazione ed inviata a Kiwa tramite Posta Certificata o Raccomandata.

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*.

16. 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.