

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
0	Prima emissione	2025-01-07
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	3
3.	CODICE DEONTOLOGICO	4
4.	COMUNICAZIONE	4
5.	REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	4
6.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	6
7.	DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE	12
8.	CERTIFICATO	12
9.	PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	12
10.	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)	14
11.	SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE	15
12.	SUBENTRO AD ALTRO ENTE	15
13.	RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA	16
14.	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	16
15.	FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO	17
16.	MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO	17

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E PRINCIPI GENERALI

1.1. Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente regolamento definisce i principi, i criteri e le procedure per la gestione delle attività relative al rilascio e al successivo mantenimento della certificazione del personale tecnico per la scelta e l'applicazione dei prodotti e sistemi destinati alla riparazione, il rinforzo, la protezione e la manutenzione delle strutture in calcestruzzo armato normale e precompresso.

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (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.

Le responsabilità, funzioni, competenze e limitazioni proprie di ogni livello dipendono dalla norma di riferimento sulla base della quale il tecnico è certificato.

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 Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 14 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri esaminatori, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy;
- e) Accreditation: in caso di servizio coperto da accreditamento Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accREDITAMENTO; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accREDITAMENTO; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento (*)	Origine	Descrizione
UNI CEI EN ISO/IEC 17024	esterna	Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
UNI/PdR 153 (nel seguito Prassi)	esterna	Certificazione del personale tecnico addetto per la scelta e l'applicazione dei prodotti e sistemi destinati alla riparazione, il rinforzo, la protezione e la manutenzione delle strutture in calcestruzzo armato normale e precompresso

Documento (*)	Origine	Descrizione
Legge 14 gennaio 2013, n. 4	Esterna	"Disposizioni in materia di professioni non organizzate"

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

3. CODICE DEONTOLOGICO

Il/La professionista certificato/a deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico di Kiwa Cermet Italia, scaricabile dal sito internet www.kiwa.com

4. COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il/La candidato/a o il/La professionista certificato/a, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione all'esame, all'interno del quale il/La candidato/a deve indicare i suoi riferimenti.

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

Il/La professionista certificato/a si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti, comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet.

Il/La professionista certificato/a 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.

5. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

5.1. Figure professionali

Capo Squadra (CS)

Figura professionale che opera su incarico dell'impresa appaltatrice e che, sulla base di un determinato livello di conoscenza e abilità, coordina le attività delle maestranze di cantiere.

Il Capo Squadra, *sulla base delle proprie conoscenze ed abilità e dei propri livelli di autonomia e responsabilità, coordina il confezionamento e l'applicazione dei prodotti e sistemi, il prelievo di campioni e/o il confezionamento e la tracciabilità dei provini per il controllo delle proprietà richieste e delle caratteristiche addizionali (se presenti), sulla base delle indicazioni ricevute dall'Assistente di Cantiere (AC) o dal Tecnico Specialista (TS) o dalla Direzione Lavori, nel rispetto delle normative vigenti.*

Per le competenze e le attività specifiche del Capo Squadra fare riferimento al Prospetto 1 della Prassi.

Assistente di Cantiere (AC)

Figura professionale che può operare su incarico dell'impresa appaltatrice, di una società di ingegneria, del progettista, della direzione lavori, del collaudatore, della stazione appaltante, del laboratorio prove, e che, sulla base di un determinato livello di conoscenza e abilità, supervisiona le attività delle maestranze di cantiere.

L'Assistente di Cantiere, *sulla base delle proprie conoscenze ed abilità e dei propri livelli di autonomia e responsabilità, sovrintende al confezionamento/preparazione dei prodotti e sistemi, all'applicazione degli stessi ed al prelievo di campioni e/o al confezionamento e alla tracciabilità dei provini per il controllo delle proprietà richieste e delle caratteristiche addizionali (se presenti), sulla base delle indicazioni ricevute dal Tecnico Specialista (TS) o direttamente dalla Direzione Lavori nel rispetto del progetto di intervento e delle normative vigenti.*

Per le competenze e le attività specifiche dell'Assistente di Cantiere fare riferimento al Prospetto 2 della Prassi.

Tecnico Specialista (TS)

Figura professionale che opera su incarico dell'impresa appaltatrice, di una società di ingegneria, del progettista, della direzione lavori, del collaudatore, della stazione appaltante, del laboratorio prove (solo per le operazioni che attengono alle modalità di prelievo di campioni e/o al confezionamento e alla tracciabilità dei provini per il controllo delle proprietà richieste e delle caratteristiche aggiuntive se presenti), e che, sulla base di un determinato livello di conoscenza e abilità, ha la competenza sulle prestazioni, sull'uso e sull'applicazione dei prodotti e sistemi destinati alla riparazione, al rinforzo, alla protezione ed alla manutenzione delle strutture esistenti in calcestruzzo armato. In particolare, ha la competenza su prodotti e sistemi premiscelati, su prodotti pronti all'uso, e su prodotti predosati oltre che sui calcestruzzi a prestazione garantita ed a composizione richiesta.

Il Tecnico Specialista, sulla base delle proprie conoscenze ed abilità, dei propri livelli di autonomia, **fornisce indicazioni** sull'uso e sull'applicazione dei sistemi/prodotti pronti all'uso, premiscelati, predosati e calcestruzzi a prestazione garantita ed a composizione richiesta, nel rispetto delle specifiche di progetto e della normativa vigente.

Le attività specifiche di cui il TS può occuparsi sono coerenti con l'incarico che gli viene affidato e non possono surrogare in alcun modo le competenze e le responsabilità delle figure professionali disciplinate per legge (fornitore di prodotti e sistemi, progettista, direttore dei lavori, collaudatore, ecc.). Pertanto, le attività elencate nel Prospetto 3 della Prassi sono correlate alle peculiarità del singolo incarico che gli viene affidato e possono interessare ambiti/compiti diversi e solo se compatibili tra loro.

5.2. Requisiti per l'ammissione all'esame

Per essere ammesso agli esami di certificazione, il/la candidato/a deve fornire prove documentali di aver seguito un corso di addestramento per la figura professionale per la quale si candida alla certificazione conforme ai requisiti minimi di addestramento riportati a seguire.

5.2.1. Apprendimento formale

Per la figura professionale CS, è richiesto almeno il diploma di licenza conclusiva del I ciclo di istruzione (licenza media).

Per le figure professionali AC e TS, è richiesto almeno il diploma in materie tecnico-scientifiche (per esempio: costruzioni ambiente e territorio, perito industriale per l'edilizia, ecc.).

5.2.2. Apprendimento non formale (Addestramento)

L'addestramento si compone di una parte di conoscenze generali e di una parte specifica, inerente la figura professionale richiesta. Le durate minime per entrambi i percorsi di addestramento sono indicate nei prospetti 4-5 della Prassi. Le durate minime dell'addestramento devono portare il candidato a conseguire le conoscenze generali e specialistiche elencate nei prospetti 6 ÷ 9 della Prassi.

Tabella 1: Durata minima addestramento

		(h)
Conoscenze generali		16
Figura professionale:	Capo Squadra (CS)	8
	Assistente di Cantiere (AC)	8
	Tecnico Specialista (TS)	60

Il candidato può essere esonerato dal seguire il corso di addestramento sulle "conoscenze generali" di cui al Tabella 1, se dimostra di possedere le conoscenze elencate nel Prospetto 6 della Prassi, acquisite con frequenza di corsi (universitari e non) supportati da adeguata documentazione tale da rilevare la trattazione di tematiche inerenti la "tecnologia del calcestruzzo" e i "difetti e degrado del calcestruzzo nelle costruzioni in calcestruzzo armato normale e precompresso".

L'addestramento per l'accesso all'esame generale può essere erogato sia in modalità didattica frontale che in modalità didattica a distanza (con tracciamento della presenza dei partecipanti).

L'addestramento per l'accesso all'esame specifico per ciascuna figura professionale deve essere erogato in modalità didattica frontale.

L'addestramento in modalità didattica frontale deve essere documentato da un registro giornaliero delle presenze che deve contenere almeno:

- la data
- l'elenco dei partecipanti
- i contenuti trattati
- la firma di entrata e d'uscita di ciascun discente
- la firma dell'addestratore (che deve essere un TS certificato o in alternativa qualificato Grandparent da Kiwa Cermet).

Per la figura professionale TS, è possibile applicare una riduzione del 50% delle ore di formazione specialistica, nel caso in cui il/la candidato/a dimostri un'esperienza documentata di almeno 2 anni con ruolo di progettista, direttore lavori, collaudatore, direzione di un laboratorio prove materiali da costruzione, alta sorveglianza nello studio e nell'applicazione dei prodotti e sistemi o dei calcestruzzi a prestazione garantita ed a composizione richiesta.

In sede di presentazione della domanda di certificazione, il/la candidato/a deve documentare la partecipazione all'addestramento presentando un attestato di partecipazione, completo di identificazione del docente, di durata e modalità di erogazione (didattica a distanza o didattica frontale) e programma del corso. Per ciascuna figura professionale l'addestramento deve essere svolto sotto la guida e la responsabilità di un TS certificato o in alternativa qualificato come Grandparent da Kiwa Cermet (limitatamente ai primi 3 anni di operatività della Prassi).

5.2.3. Apprendimento informale (Esperienza pregressa)

Per le figure professionali CS e AC, il/la candidato/a deve dimostrare di avere almeno 3 anni di esperienza pregressa, secondo le attività specifiche descritte al punto 4.1 per CS e al 4.2 per AC della Prassi, producendo un curriculum vitae completato con evidenze documentali comprovanti le attività lavorative (tipologia di mansione ricoperta, durata ed eventuale datore di lavoro) e formative dichiarate.

Per la figura professionale TS, il/la candidato/a deve dimostrare di avere almeno 5 anni di esperienza pregressa, secondo le attività specifiche descritte al punto 4.3 della Prassi, producendo un curriculum vitae completato con evidenze documentali comprovanti le attività lavorative (tipologia di mansione ricoperta, durata ed eventuale datore di lavoro) e formative dichiarate.

6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

6.1. Attivazione dell'iter di certificazione

Per le certificazioni richieste secondo il presente regolamento il/la richiedente invia la specifica domanda di iscrizione *MOD R 01_PRS_CA_Iscrizione*.

A seguito di una positiva analisi del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal richiedente viene formulata da Kiwa Cermet una proposta di servizi che viene inviata unitamente al presente regolamento.

Al ricevimento dell'accettazione della proposta di servizio emessa, Kiwa Cermet invia al/la richiedente conferma dell'accettazione della domanda.

La domanda e la relativa accettazione di Kiwa Cermet formalizzano contrattualmente gli interventi di Kiwa Cermet espletati secondo la Prassi e riportati all'interno del presente regolamento.

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di richiedere in esame, a sua discrezione, altri documenti ad integrazione e supporto delle informazioni ricevute in precedenza dal/la richiedente la certificazione.

In presenza di candidati/e dipendenti dell'organismo di certificazione o del centro di esame presso cui si svolge la sessione di esame (o della struttura di cui il centro di esame fa parte), l'indipendenza e l'imparzialità sono mantenute attraverso:

- il mantenimento delle medesime regole di valutazione e di confidenzialità in uso per i/le candidati/e esterni/e;
- l'utilizzo di soli/e esaminatori/esaminatrici non dipendenti o collaboratori esterni del centro di esame

6.2. Pianificazione dell'Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata **solo** se il/la candidato/a ha prodotto la documentazione da cui si evince il soddisfacimento dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione.

Almeno tre giorni prima della sessione d'esame a tutti/e i/le candidati/e vengono comunicati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame, e composizione della commissione d'esame.

Analoga comunicazione circa elenco dei/delle candidati/e 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.

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 Cermet che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

6.3. Gestione Riservatezza

Il/la candidato/a si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Cermet.

Il/la candidato/a che divulghi tutto o parte della documentazione e prove d'esame è sottoposto/a 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 dal/dalla candidato/a, 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.

6.4. Composizione della Commissione d'esame

Gli esami possono essere svolti da Kiwa Cermet presso centri di esame, o presso altre strutture idonee (centri di esame nella forma "itinerante").

La commissione d'esame è costituita da esaminatori qualificati da Kiwa Cermet e inseriti in apposito albo ed è presieduta da un esaminatore certificato TS in accordo alla Prassi, o in alternativa qualificato da Kiwa Cermet come Grandparent (GP) limitatamente ai primi 3 anni di operatività della Prassi.

Nel caso di sessioni d'esame particolarmente numerose, possono inoltre essere impiegati sorveglianti, a loro volta autorizzati da Kiwa Cermet.

Gli esaminatori e i Grandparent sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitti di interesse utilizzando il modulo *MD 00_PRS*.

Nel caso in cui, durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, un membro della commissione d'esame rilevi la presenza di un potenziale conflitto di interesse con uno/a o più candidati/e, deve astenersi dal proseguire l'esame e deve provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Cermet o al responsabile del centro di esame che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie.

Il personale di Kiwa Cermet ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'organismo di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa Cermet.

Gli osservatori e i sorveglianti non possono in alcun modo interferire con lo svolgimento degli esami, né partecipare alla valutazione dei/delle candidati/e, attenendosi alle disposizioni della commissione d'esame.

I docenti che attestano la partecipazione ai corsi di addestramento non possono fare parte della Commissione di esame.

6.5. Prove e Programma dell'esame

Prima dell'inizio della prova la commissione d'esame provvede alla completa identificazione dei/le candidati/e, tramite idoneo documento di identità in corso di validità, registrando le evidenze sul modulo *MOD R_02_PRS_CA*.

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 Cermet che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al/alla candidato/a su indicazione del proprio responsabile.

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.

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

I/le candidati/e devono fornire preventivamente a Kiwa Cermet 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 dei Candidati e presentazione esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami
9.15	Consegna ed esecuzione dell'esame scritto generale con domande a risposta multipla
10.15	Consegna ed esecuzione dell'esame scritto specialistico con domande a risposta multipla
11.15	Correzione esame scritto
12.15	Avvio esame orale
13.00	Pausa ristoro
14.00	Consegna ed esecuzione esame scritto su "casi di studio" (relativo al profilo professionale prescelto)
15.00	Inizio prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale
18.00	Redazione Verbale finale

6.5.1. Composizione e correzione delle prove

L'esame di certificazione si articola in:

- esame scritto: prova d'esame finalizzata alla valutazione delle conoscenze generali e specifiche per la figura professionale richiesta
- esame orale: colloquio volto ad approfondire eventuali incertezze emerse nelle prove scritte e/o approfondire il livello delle conoscenze acquisite del candidato.
- esame su "casi di studio": prova (scritta) applicabile solo per AC e TS, in cui viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale.
- prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale, applicabili solo per CS, effettuate esclusivamente tramite osservazione diretta.

L'esame scritto è costituito da almeno 30 domande sulle conoscenze generali e da almeno 30 domande sulle conoscenze specialistiche del profilo di certificazione richiesto. Tale esame include domande a risposta

multipla (4 risposte delle quali solo 1 è corretta) scelte dalla raccolta di domande di esame di Kiwa Cermet, valide alla data dell'esame. L'esito della prova viene espresso come rapporto percentuale tra numero di risposte esatte e numero totale di domande. Il tempo concesso è di 2 minuti a domanda.

Il successivo esame orale prevede 3 quesiti relativi ai tre ambiti di conoscenze, riportati al punto b) del successivo 6.5.2, può prevedere l'approfondimento di eventuali carenze emerse nelle prove scritte ed ha una durata minima di 15 minuti. L'esaminatore/trice registra la valutazione utilizzando il modulo *MOD 02_04_O_CA*.

Nell'esame su "casi di studio", viene proposta al/alla candidato/a una situazione reale attinente alla specifica attività professionale e lui/lei dovrà fornire una risposta appropriata, trattando gli argomenti di cui al punto c) del successivo 6.5.2, utile a consentire di valutarne le specifiche abilità. La prova ha una durata massima di 60 minuti. L'esaminatore/trice registra la valutazione utilizzando il modulo *MOD 02_04_C_CA*.

Infine, le prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale sono eseguite realizzando 3 campioni con le seguenti caratteristiche:

- lastra prefabbricata di calcestruzzo, con dimensioni minime 50 cm x 50 cm x 4 cm di spessore, la cui superficie è stata resa ruvida mediante scarifica
- provino prismatico di malta, con dimensioni 160 mm x 40 mm x 40 mm, da confezionare con cassaforma conforme ai requisiti prescritti dalla UNI EN 196-1
- provino cubico di calcestruzzo, con dimensioni 150 mm x 150 mm x 150 mm, da confezionare con cassaforma conforme ai requisiti prescritti dalla UNI EN 12390-1

La prova ha una durata massima di 60 minuti. L'esaminatore/trice registra la valutazione utilizzando il modulo *MOD 02_04_P_CA*.

6.5.2. Valutazione degli esami di certificazione

Gli esami sopra indicati devono essere valutati separatamente.

Per essere idoneo alla certificazione il/la candidato/a deve ottenere una valutazione minima pari al 70% in ciascuna prova dell'esame per come di seguito indicato:

a) esame scritto

La prova si intende superata qualora il/la candidato/a ottenga un punteggio pari o superiore al 70% di risposte esatte sia per l'esame sulle conoscenze generali sia per quello sulle conoscenze specialistiche.

In caso di punteggio inferiore, il/la candidato/a non può accedere alle prove successive.

b) esame orale

La prova si intende superata qualora il/la candidato/a ottenga un punteggio pari o superiore al 70%, secondo la ponderazione percentuale di seguito indicata:

Conoscenze	% massima
Generali sulla tecnologia del calcestruzzo	25
Generali sui difetti e degrado del calcestruzzo nelle costruzioni in calcestruzzo armato normale e precompresso	25
Specifiche del profilo tecnico	50
Valutazione massima	100%

Tabella per l'assegnazione del punteggio dell'esame orale

% conoscenze generali	% conoscenze specifiche	Giudizio
0-5	0-11	Il/la candidato/a non ha compreso la domanda e la risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il/la candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
6-10	12-21	Il/la candidato/a ha compreso parzialmente la domanda e la risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il/la candidato/a mostra scarsa padronanza dell'argomento
11-17	22-34	Il/la candidato/a ha compreso la domanda e la risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il/la candidato/a mostra non ancora sufficiente padronanza dell'argomento
18-22	35-42	Il/la candidato/a ha compreso pienamente la domanda e la risposta è completa. Il/la candidato/a mostra da sufficiente a buona padronanza dell'argomento
23-25	43-50	Il/la candidato/a ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati e la risposta è completa e dettagliata. Il/la candidato/a mostra da buona a ottima padronanza dell'argomento.

c) esame scritto su "caso di studio"

La prova si intende superata qualora il/la candidato/a ottenga un punteggio pari o superiore al 70%, secondo la ponderazione percentuale:

Argomento	% massima
Identificare le lavorazioni su substrato esistente	20
Pianificare la sequenza dei lavori	20
Descrivere la modalità di preparazione e di applicazione del prodotto	30
Descrivere la modalità di prelievo di campioni e/o il confezionamento e la tracciabilità dei provini per il controllo delle proprietà richieste e delle caratteristiche aggiuntive	30
Valutazione massima	100%

Tabella per l'assegnazione del punteggio dell'esame scritto su "caso di studio"

% identificazione e pianificazione lavori	% descrizioni	Giudizio
0-4	0-6	Il/la candidato/a non ha compreso la domanda e la risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il/la candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
5-8	7-12	Il/la candidato/a ha compreso parzialmente la domanda e la risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il/la candidato/a mostra scarsa padronanza dell'argomento
9-13	13-20	Il/la candidato/a ha compreso la domanda e la risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il/la candidato/a mostra non ancora sufficiente padronanza dell'argomento

14-17	21-25	Il/la candidato/a ha compreso pienamente la domanda e la risposta è completa. Il/la candidato/a mostra da sufficiente a buona padronanza dell'argomento
18-20	26-30	Il/la candidato/a ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati e la risposta è completa e dettagliata. Il/la candidato/a mostra da buona a ottima padronanza dell'argomento.

d) prove pratiche

La prova si intende superata qualora il/la candidato/a ottenga un punteggio pari o superiore al 70%, secondo la ponderazione percentuale:

Argomento	% massima
Verificare le caratteristiche della superficie di applicazione	20
Preparazione del prodotto	30
Applicazione del prodotto	30
Confezionamento dei provini per il controllo di accettazione, la tracciabilità e loro stagionatura	20
Valutazione massima	100%

Tabella per l'assegnazione del punteggio delle prove pratiche

% verifica superficie e confez. provini	% preparazione e applicazione prodotto	Giudizio
0-4	0-6	Il/la candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
5-8	7-12	Il/la candidato/a mostra scarsa padronanza dell'argomento
9-13	13-20	Il/la candidato/a mostra non ancora sufficiente padronanza dell'argomento
14-17	21-25	Il/la candidato/a mostra da sufficiente a buona padronanza dell'argomento
18-20	26-30	Il/la candidato/a mostra da buona a ottima padronanza dell'argomento.

6.5.3. 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 dal/dalla candidato/a e consegnati alla Commissione prima dell'inizio delle prove.

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

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

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

6.5.4. Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive, il/la Presidente redige il verbale di esame utilizzando il modulo MOD PO 02_04_PRS_CA, sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti 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.

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

6.5.5. Ripetizione dell'esame

Un/a candidato/a che non riesce ad ottenere la valutazione minima richiesta per una qualsiasi parte dell'esame, può ripetere l'esame due volte nella(e) parte(i) che non ha superato, a condizione che la ripetizione dell'esame avvenga non prima di un mese, a meno che non abbia completato in modo soddisfacente un ulteriore periodo di addestramento ritenuto accettabile da Kiwa Cermet, e non più tardi di due mesi dal primo esame sostenuto.

Un/a candidato/a che non supera l'esame per il numero di ripetizioni concesse deve iscriversi e sostenere l'esame in conformità alla procedura stabilita per i nuovi candidati.

7. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

Il personale deliberante di Kiwa Cermet, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal/dalla candidato/a, 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.

8. CERTIFICATO

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

Su richiesta, la persona certificata può ricevere anche:

- 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'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

La validità del certificato è di 4 anni, fatte salve le indicazioni del successivo par. 15.

9. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

9.1. Uso del Marchio di Certificazione

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

Il/la professionista certificato/a 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

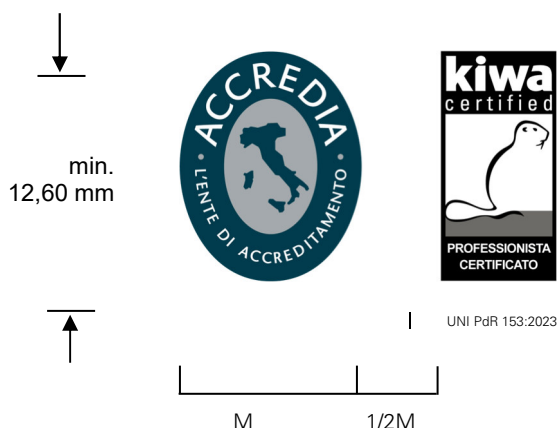


Fig. 2

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/la professionista certificato/a 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 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, 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. 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 Cermet ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema Figure professionali operanti nella gestione dell'innovazione;

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 o alla scadenza naturale della certificazione;

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.

9.2. Uso del certificato, del tesserino plastificato e del timbro

Il certificato, ove è riportato il Logo Kiwa Cermet, viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici, sia di contenuto.

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 il/la professionista sia socio/a, proprietario/a, dipendente o collaboratore/trice 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.

10. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

10.1. Requisiti per il mantenimento della certificazione

Annualmente il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet un'autodichiarazione ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 relativa a:

- assenza o corretta gestione di reclami relativi all'attività certificata
- presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo – almeno 8 ore di aggiornamento professionale pertinente l'attività all'anno
- continuo esercizio della professione (o incremento di crediti formativi nel caso di perdita di lavoro).

Nel caso di tecnici certificati che operano come lavoratori dipendenti, le dichiarazioni di cui sopra devono essere controfirmate dal datore di lavoro.

10.2. Requisiti per il rinnovo della certificazione

Al quarto anno di rinnovo della certificazione il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet un'autodichiarazione ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 con analoghe caratteristiche di quella indicata al § 10.1 per il mantenimento della certificazione.

Il rinnovo della certificazione deve completarsi prima della scadenza del certificato.

Qualora il/la professionista certificato/a non abbia eseguito e/o completato l'aggiornamento professionale continuo, deve ripetere l'esame scritto a risposta multipla. Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo stabilito da Kiwa Cermet.

11. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

Per il mantenimento della certificazione, il/la professionista certificato/a deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

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

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

Kiwa Cermet vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato, il/la professionista 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.

Il/La Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione, 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 del/la professionista certificato/a, con lettera raccomandata o mail certificata; nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Cermet entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

12. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il subentro è ammissibile solo in caso di certificati rilasciati da Ente Accreditato per la Prassi. In caso di richiesta di trasferimento da altro Organismo di certificazione accreditato a Kiwa Cermet da parte di un/una professionista in possesso di un certificato in corso di validità, Kiwa Cermet si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della richiesta.

In caso di accettazione della domanda di trasferimento, il trasferimento può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) presentando a Kiwa Cermet una richiesta, allegando il certificato in corso di validità e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile) e sostenendo il solo esame orale con la metodologia richiamata nel presente schema di certificazione.

Il/La richiedente deve fornire evidenza di accettazione dei requisiti contrattuali stabiliti da Kiwa Cermet.

Ai fini dell'esame documentale, per valutare la congruenza e la corrispondenza dei riferimenti tecnico-normativi adottati dall'Organismo di certificazione di provenienza con i propri, Kiwa Cermet deve avere a disposizione:

- i documenti inviati per richiedere la certificazione all'Organismo uscente
- le registrazioni relative alle prove di esame sostenute
- il verbale dell'esame
- i documenti inviati per i mantenimenti annuali, se previsti
- una dichiarazione dell'Organismo di certificazione uscente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in assenza (con evidenza di aver inoltrato richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato.

Kiwa effettua un riesame dei dati e documenti sopra elencati e in caso di esito positivo, rilascia al/alla richiedente un nuovo certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e conterrà una dichiarazione in cui si chiarisce che il certificato precedente è stato emesso da altro Organismo di certificazione accreditato.

Kiwa Cermet informerà l'Organismo uscente del completamento del trasferimento.

13. 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 un'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.

14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

La persona certificata o altre persone che si avvalgono dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa Cermet, possono segnalare reclami in merito ad elementi da loro ritenuti non adeguati dell'intero processo di certificazione o di erogazione del servizio e ricorsi alla struttura Kiwa Cermet in merito alle decisioni assunte dal personale incaricato.

14.1. Reclami relativi a servizi erogati da Kiwa Cermet

Il/la reclamante può 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.

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

Kiwa Cermet stabilirà con il/la 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 Cermet

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

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento del suddetto reclamo, Kiwa Cermet 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 Cermet piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza

14.3. Ricorsi

Qualora il/la reclamante non risulti soddisfatto/a della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet 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 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/alla ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni 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 Cermet, 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 Cermet può recedere liberamente dal contratto con il Cliente, dandone comunicazione scritta al cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

In caso il cliente voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

Il cliente che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

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