



**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE
DELLE FIGURE DI
TECNICO MANUTENTORE DI ESTINTORI D'INCENDIO
TECNICO MANUTENTORE DI ESTINTORI D'INCENDIO SENIOR**

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

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
4. PROFILO PROFESSIONALE
5. CODICE DEONTOLOGICO
6. COMUNICAZIONE
7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
9. CERTIFICATO
10. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE
11. USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO E DEL TIMBRO
12. SORVEGLIANZA E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE
13. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
14. SUBENTRO AD ALTRO ENTE
15. RECLAMI E RICORSI
16. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
17. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
9	Eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico	2025-11-19
8	Ridefinite alcune fasi del processo commerciale; rebranding (font e logo Kiwa); inserimento linguaggio neutro; altre modifiche di carattere minore per allineamento con altri regolamenti di certificazione e correzione refusi; nuovo logo Accredia	2025-06-18

Verifica:

Responsabile Compliance Prodotti

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente Regolamento è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione del profilo professionale: **“Tecnico Manutentore di estintori d'incendio e Tecnico Manutentore di estintori d'incendio Senior”**, ossia delle figure professionali che svolgano le attività di manutenzione di estintori d'incendio portatili e carrellati previste dalla UNI 9994-2:2015.

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.

Lo **Schema di Certificazione**, più brevemente **Schema**, definisce, in maniera dettagliata ed esauriente, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

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

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
 - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa; su questo punto Kiwa si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 15 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi/e i/le propri/e esaminatori/esaminatrici, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito (in caso di servizio coperto da accredito); in tali casi Kiwa non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento ^(*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
9994-1	Esterna	UNI	Norma che descrive i criteri per effettuare il controllo iniziale, la sorveglianza, il controllo periodico, la revisione programmata ed il collaudo degli estintori di incendio al fine di garantirne l'efficienza.
9994-2	Esterna	UNI EN	La norma definisce i requisiti di conoscenza, abilità e competenza relativi all'attività del Tecnico Manutentore di estintori d'incendio
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
81/08	Esterna	D.Lgs.	Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro
3-7	Esterna	UNI EN	Estintori d'incendio Portatili caratteristiche, requisiti di prestazione e metodi di prova.
9492	Esterna	UNI	Estintori carrellati d'incendio: requisiti di costruzione e tecniche di prova.
1866-1	Esterna	UNI EN	Estintori d'incendio carrellati parte 1 – caratteristiche prestazione e metodi di prova.
7/01	Esterna	Ministero degli interni	Decreto Ministeriale – Ministero degli interni – Norme tecniche e procedurali per la classificazione ed omologazione di estintori portatili d'incendio.
6/03	Esterna	Ministero degli interni	Decreto Ministeriale – Ministero degli interni – Norme tecniche e procedurali per la classificazione ed omologazione di estintori carrellati
D.Lge 13/2013	Esterna		Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze

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

4. PROFILO PROFESSIONALE

Per la definizione dei compiti, delle attività specifiche, delle conoscenze e delle abilità della figura professionale del Tecnico Manutentore di estintori d'incendio e Tecnico Manutentore di estintori d'incendio Senior si fa riferimento ai prospetti da 1 a 8 della norma UNI 9994-2.

5. CODICE DEONTOLOGICO

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

6. COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso la persona candidata o la persona certificata avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione *MOD R 01_PRS_ESTINT*, 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.

7. REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

7.1. Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati

7.2 Formazione Formale, Informale e non formale

Formale

Diploma di scuola secondaria di primo grado.

Sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

Non Formale

Corso di formazione teorico pratico riguardante la manutenzione degli estintori d'incendio, che comprende tutti i contenuti della UNI 9994-1.

Informale

Evidenza della pratica professionale documentabile in modo continuativo e prevalente, svolta per un periodo non inferiore a 6 mesi a tempo pieno, svolgendo le attività previste dalla norma UNI 9994-1 indicate nei punti 4 e 5 della norma 9994-2.

L'analisi del curriculum viene eseguita con la verifica delle evidenze attestanti la formazione formale, non formale e informale.

8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

8.1 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_ESTINT*, 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_ESTINT), con il modulo MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione:

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

informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti alle prove di esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

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

- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e redatto con apposita dichiarazione riferita al D.P.R. 445 e s.m.i. tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., consapevole ai sensi dell'art. 76 del citato Decreto delle responsabilità e sanzioni, previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, in caso di dichiarazioni mendaci e formazione o uso di atti falsi* ;
- Evidenze dei requisiti di istruzione, formazione, competenze (in caso di persona candidata in possesso di formazione formale livello EQF1: evidenze pari a EQF 2 per tecnico manutentore, es. min 6 mesi di esperienza lavorativa/possedere linguaggio tecnico adeguato, e evidenze pari a EQF 3 per tecnico manutentore senior, es. 1 anno di lavoro) ed esperienza lavorativa per come richiesti ai paragrafi precedenti e dalla norma UNI 9994-2 a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica – modulo MOD R 04_PRS;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame.

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 il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

La funzione commerciale di Kiwa darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

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

8.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo *MOD R 02_PRS Valutazione*.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

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

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

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

8.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata **solo** se la persona candidata ha prodotto la documentazione da cui si evince il soddisfacimento dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione e fornisca evidenza di pagamento della quota.

In caso di carenze documentali il processo di certificazione non potrà ritenersi concluso fino a quando la persona candidata non provvederà all'invio della restante documentazione richiesta.

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 riacquiescenza 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 rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

8.3.1 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 in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposta alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione, unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dalla persona candidata insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di Kiwa, in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

8.3.2 Composizione della Commissione d'esame

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con una o più persone candidate, 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. Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero di persone iscritte (si dovrà garantire almeno 1 commissario ogni 10 iscritti), 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.

Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa 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 Commissario, 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.

8.3.3 Identificazione delle persone candidate

Il Customer Care di Kiwa provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

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

Le prove sono in Italiano a meno di precisi accordi con il Customer Care di Kiwa che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

8.3.4 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante lo svolgimento della prova scritta d'esame, la persona candidata può consultare la Normativa tecnica di riferimento, in versione ufficiale o autorizzata, sempre in maniera individuale, con esclusione della UNI 9994-1. La consultazione di documentazione differente (es. materiale didattico di corsi, interpretazioni della Norma, ecc.) e/o lo scambio di informazioni con altre persone candidate è causa di interruzione dell'esame stesso.

Dispositivi quali smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Per le prove pratiche la persona candidata deve utilizzare le attrezzature messe a disposizione nel laboratorio approntato per lo svolgimento dell'esame.

Saranno garantiti in sede esame anche gli aspetti di sicurezza (idoneità delle attrezzature utilizzate e comunicazione delle prescrizioni di sicurezza del sito).

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

8.3.5 Programma delle Prove

Il programma delle prove si compone di 4 tipologie di prove eseguite nel seguente ordine:

- 1) **prova scritta** per la valutazione delle conoscenze ed eventuale prova integrativa orale;
- 2) **prova di simulazione** situazioni reali operative (individuazione di anomalie sulle varie tipologie di estintori);
- 3) **prova pratica** con effettuazione di almeno due fasi/attività previste dalla UNI 9994-1;
- 4) **prova orale**.

Il/la Presidente incaricato/a garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione, riesamina gli ambienti in cui si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali, inoltre verifica il laboratorio dove sono eseguite le prove pratiche e le attrezzature che verranno utilizzate e ne attesta efficienza e sicurezza.

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

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

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione delle persone candidate e comunicazioni prescrizioni di sicurezza
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami.
10.30	Consegna ed Esecuzione della prova scritta
11.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove pratiche e prove orali
12.30	Prove di Simulazione individuazione di anomalie sulle varie tipologie di estintori e prova pratica
13.30	Pausa ristoro
16.00	Prove di Simulazione individuazione di anomalie sulle varie tipologie di estintori e prova pratica
16.00	Prove Orali
18.30	Redazione Verbale finale

8.3.6 Descrizione e criteri di valutazione delle Prove

Criteri generali

Per il passaggio alla prova successiva occorre aver superato quella precedente seguendo l'ordine sotto indicato.

Prova Scritta

Le domande della prova scritta sono a risposta chiusa con 3 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte

Alla persona candidata vengono sottoposte 30 domande e che deve evidenziare la risposta ritenuta corretta; ciascuna risposta corretta vale un punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti; non si assegnano punteggi negativi.

La persona candidata ha a disposizione **40 minuti** di tempo per svolgere la prova.

Valutazione Prova scritta

	Giudizio	Esito
PROVA SCRITTA	>= 80% risposte esatte	Prova superata
	>=60% e <80%	Da eseguire una prova orale integrativa. La prova orale suppletiva dà esito positivo se permette di superare le lacune evidenziate nella prova scritta
	<60%	Prova non superata
	>=60% e <80% + prova orale integrativa negativa	Prova non superata

La prova Orale suppletiva sarà utilizzata per verificare se la persona candidata è capace di colmare le incertezze riscontrate nella prova scritta al fine di poter arrivare ad un punteggio = >80%.

Prova pratica e simulazione Prassi operativa (Role-Playing)

Prova 1:

La prova prevede l'analisi di estintori d'incendio che presentano almeno 20 anomalie/non conformità; il campione degli estintori da valutare, deve comprendere entrambe le tipologie di estintori d'incendio, portatili e carrellati, ed i diversi tipi di agenti estinguenti.

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

Il calcolo della sufficienza dovrà essere fatto considerando il rapporto tra il numero di risposte corrette ed il numero di anomalie/non conformità totali (20 o più).

La persona candidata ha a disposizione **30 minuti** di tempo per svolgere la prova.

	Giudizio	Esito
Simulazione Prassi operativa	>= 60% risposte esatte	Prova superata
	<60%	Prova non superata.

Prova 2:

La prova consiste nell'esecuzione da parte della persona candidata di almeno due fasi/attività previste dalla norma UNI 9994-1 e relativa registrazione sui documenti se previsto.

La persona candidata ha a disposizione **20 minuti** di tempo per svolgere la prova

	Giudizio	Esito
Prova Pratica	Esecuzione di due fasi/attività previste dalla norma UNI 9994-1.	Se lo svolgimento delle prove è corretto l'esito è positivo
		Se lo svolgimento delle prove non è corretto l'esito è negativo

Per il livello di manutentore SENIOR, nel corso della prova 2, verranno valutate anche le abilità indicate nei prospetti 7 e 8 della Norma 9994-2, cioè la capacità di relazione con il cliente in merito alle attività di controllo e manutenzione eseguite e di coordinare e controllare l'attività di manutenzione svolta da altri manutentori.

Prova Orale

Colloquio per entrambi i profili necessario per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dalla persona candidata nel caso di incertezze riscontrate nella prova scritta e nella simulazione.

Per la persona candidata che richiede la certificazione come Manutentore di estintori d'incendio Senior l'esaminatore deve sempre prevedere una domanda relativa al rapporto con il cliente.

La persona candidata ha a disposizione **15 minuti** di tempo per svolgere la prova

Prova Orale	Giudizio	Esito
	Risposte corrette	Risposte corrette
Media delle risposte date 70/100	Media delle risposte date 70/100	

Sulla base delle valutazioni effettuate dalla commissione la prova verrà considerata superata o non superata.

Conclusione Esame ed Esito

ESITO FINALE ESAME di Certificazione

Se una qualunque fra le prove, effettuate nell'ordine sopra indicato, ha esito negativo l'esame deve essere ripetuto per intero in altra sessione.

Descrizione		Esito finale		
Prova scritta	Punteggio $\geq 80\%$ o $\geq 60\%$ e $< 80\%$ con prova orale suppletiva positiva	POSITIVO	$< 60\%$ o $\geq 60\%$ e $< 80\%$ con prova orale suppletiva negativa	NEGATIVO
Prova Simulazione	$\geq 60\%$ risposte esatte	POSITIVO	$< 60\%$ risposte esatte	NEGATIVO
Prova Pratica	Tutte le risposte sono considerate sufficienti	POSITIVO	Una o più risposte non sono considerate sufficienti	NEGATIVO
Prova Orale	Punteggio $\geq 70\%$	POSITIVO	Punteggio $< 70\%$	NEGATIVO

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

La persona candidata che non ha superato la prova d'esame può ripeterla entro un anno pagando la sola quota relativa all'esecuzione dell'esame.

8.3.7 Redazione Verbale

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

Nel verbale viene riportato il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione delle persone che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

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

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

8.4. Delibera della Certificazione

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

Il Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati. 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 da parte del comitato.

9. CERTIFICATO

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dalla persona candidata nella propria scheda di iscrizione.

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 ed anno di emissione;
4. Profilo di riferimento;
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, la persona candidata può richiedere anche:

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

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

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

10. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente certificato può scegliere se utilizzare o meno il marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nel caso di utilizzo del marchio di certificazione, il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

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

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

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.

12. SORVEGLIANZA E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

12.1 Requisiti per il mantenimento della certificazione

Annualmente la persona certificata deve produrre e trasmettere a Kiwa il modulo di Autodichiarazione, per mantenimento *MOD R 05_PRS_Mantenimento_Rinnovo* e le seguenti evidenze:

- evidenze documentate relative alla continuità professionale nel settore;
- evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato MOD R 01_PRS_COSTI_Costi Certificazione.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione la persona certificata non deve aver ricevuto da Kiwa nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Le evidenze che la persona certificata deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione devono essere prodotte con un'autodichiarazione ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze, relative all'attività professionale effettuata, potranno essere verificate da funzionari Kiwa debitamente incaricati.

12.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

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

Al terzo anno di rinnovo della certificazione, la persona certificata è tenuta a produrre:

- evidenza di aver partecipato agli specifici corsi di aggiornamento eventi formativi organizzati da aziende produttrici di estintori di incendio e/o eventi formativi organizzati dalle associazioni di categoria del settore antincendio, purché collegati alle attività del tecnico manutentore di estintori, nella misura minima di 8 ore nel triennio di validità della certificazione o, in caso di nuove disposizioni legislative o normative cogenti, entro i termini perentori di adozione previsti dalle stesse.
- evidenza di continuità professionale nel settore;
- l'assenza o la corretta gestione di reclami relativi all'attività certificata;
- copia del pagamento della quota di "rinnovo certificazione".

La documentazione dovrà essere presentata con un'autodichiarazione ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445/2000 in tal caso le evidenze, relative all'attività professionale effettuata, potranno essere verificate da funzionari Kiwa debitamente incaricati.

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.

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

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

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.

13. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del professionista certificato.

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 probò può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato.

Cause di sospensione o revoca possono essere anche le seguenti:

- 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, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione la persona certificata può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

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

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

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.

14. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una persona fisica, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) alle condizioni di seguito descritte:

- Il certificato da trasferire deve essere accreditato e in corso di validità
- La persona certificata deve presentare a Kiwa una richiesta con allegato il certificato in corso di validità tutte le registrazioni di esame per come indicate a seguire e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile)
- La persona richiedente deve fornire evidenza di accettazione dei requisiti contrattuali stabiliti da Kiwa.

Kiwa si riserva di accettare o meno la domanda di trasferimento della certificazione, previa valutazione dei documenti forniti. In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

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

- i documenti inviati al precedente Organismo per richiedere la certificazione
- 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 di provenienza in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche
- in caso sia impossibile ricevere la precedente dichiarazione dall'Organismo cedente (perché ad esempio irrintracciabile o non più in attività), il richiedente deve fornire evidenza di aver inoltrato la richiesta e redigere a proprio nome analoga dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa 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 informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

15. RECLAMI E RICORSI

La persona certificata o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa possono segnalare reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione e ricorsi alla struttura Kiwa in merito alle decisioni prese dal personale incaricato.

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

15.2 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.

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

15.3 Ricorsi

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

La persona 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 dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi.

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

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

16. 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*.

17. 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.