



**CERSA S.r.l. (Società con socio unico)** - *Organismo di Certificazione gruppo ICMQ*

Via Gaetano de Castillia, 10 sc. E - 20124 MILANO

Tel. 02.86.57.30 – 02.86.57.37 – Fax 02.72.09.63.80 [info@cersa.com](mailto:info@cersa.com) - [cersasrl@pec.it](mailto:cersasrl@pec.it) – [www.cersa.com](http://www.cersa.com)

# **REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI PERSONE**

**INDICE**

PREMESSA .....	3
Art. 1 DEFINIZIONI .....	3
Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DI PERSONE .....	4
Art. 3 ALLEGATI E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	4
Art. 4 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE .....	4
Art. 5 COMMISSIONE DELIBERANTE.....	4
Art. 6 RIESAME PERIODICO DELLO SCHEMA .....	5
Art. 7 CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE.....	5
Art. 8 OBBLIGHI DI CERSA.....	5
Art. 8.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ .....	5
Art. 8.2 ESAMINATORI .....	5
Art. 8.3 SUBAPPALTO .....	6
Art. 8.4 RISERVATEZZA.....	6
Art. 8.5 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
Art. 8.6 LIMITI DI RESPONSABILITÀ.....	7
Art. 9 OBBLIGHI DEL CLIENTE/RICHIEDENTE/CANDIDATO.....	7
Art. 9.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI .....	7
Art. 9.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE GLI ESAMI.....	7
Art. 9.3 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI .....	7
Art. 9.4 INTERVISTE ACCREDIA .....	7
Art. 10 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	8
Art. 10.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE .....	8
Art. 10.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE.....	8
Art. 10.3 CONFERMA AVVIO ITER DI CERTIFICAZIONE.....	8
Art. 10.4 ESAME E VALUTAZIONE DEI RISULTATI.....	9
Art. 10.5 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE.....	9
Art. 10.6 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE ED ISCRIZIONE AL REGISTRO .....	10
Art. 10.7 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
Art. 10.8 VERIFICHE DI RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
Art. 10.9 VERIFICHE SUPPLEMENTARI .....	11
Art. 11 REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE.....	11
Art. 12 OBBLIGHI DELLE PERSONE CERTIFICATE .....	11
Art. 12.1 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	11
Art. 12.2 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE.....	11
Art. 12.3 INTERVISTE ACCREDIA .....	12
Art. 13 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO CERSA.....	12
Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	12
Art. 15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	13
Art. 16 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	14
Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....	15
Art. 18 PERSONE CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE.....	15
Art. 19 COINVOLGIMENTO DI ACCREDIA .....	16
Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	16
Art. 21 DIRITTO DI AUTORE.....	16
Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO.....	16

## **PREMESSA**

CERSA S.r.l. (di seguito CERSA) è un Organismo di certificazione che, operando come Organismo indipendente, provvede a rilasciare alle Persone la certificazione delle competenze riferite alle attività professionali da esse svolte, verificando che corrispondono a specifici requisiti. CERSA opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del Personale”.

CERSA:

- non effettua, né direttamente né tramite sub-contrattori, servizi di consulenza;
- non offre o fornisce formazione professionale attinente alla certificazione, né aiuta altri nella preparazione di tali servizi;
- non impedisce in alcun modo l'accesso alla certificazione alle persone che dispongono delle competenze e requisiti necessari

## **Art. 1 DEFINIZIONI**

La terminologia fa riferimento alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 (versione corrente) “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale”

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Processo di certificazione:** insieme delle attività mediante le quali CERSA stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione sul rilascio della certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo del certificato e di loghi/marchi

**Schema di certificazione:** competenze ed altri requisiti relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità

**Requisiti di certificazione:** insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

**Certificato:** documento emesso da CERSA indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione

**Competenza:** capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti

**Valutazione:** processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione.

**Esame:** attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

**Esaminatore:** persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

**Sorvegliante:** persona autorizzata da CERSA che gestisce o sovrintende ad un esame, ma che non valuta la competenza del candidato.

**Cliente (di seguito anche Richiedente, Candidato o Persona certificata):** persona, dipendente di una Società oppure professionista indipendente, cui è stata accolta la domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

**Richiedente:** persona, dipendente di una Società oppure professionista indipendente, che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione

**Candidato:** persona, dipendente di una Società oppure professionista indipendente, in possesso dei requisiti di ammissione previsti dallo schema di certificazione che partecipa al processo di certificazione

**Persona certificata:** candidato che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni stabilite nello schema di certificazione applicabile a cui viene rilasciato il certificato e iscritta nel registro delle persone certificate

**Parte interessata:** persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione

**Imparzialità:** presenza di obiettività; implica l'assenza di conflitti di interessi, o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di CERSA

**Sorveglianza:** monitoraggio periodico, durante i periodi di validità della certificazione, delle prestazioni di una persona certificata per garantire che mantenga la conformità allo schema di certificazione

**Art. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DI PERSONE**

Il servizio di certificazione di persone prevede che CERSA valuti le competenze e, ove previsti, altri requisiti della persona che richiede la certificazione per verificare che corrispondono a quanto richiesto nello Schema di certificazione.

**Art. 3 ALLEGATI E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Costituiscono parte integrante del presente Regolamento Generale i seguenti allegati nell'edizione corrente che sono stati letti ed approvati per quanto applicabili dal Cliente, dal Richiedente, dal Candidato e dalla Persona certificata:

- a) Schema di certificazione di pertinenza
- b) Tariffario in vigore per la certificazione del personale
- c) Richiesta di Certificazione / Contratto
- d) Regolamento uso del Marchio CERSA

I documenti sub b), c), ed d) possono variare in relazione allo Schema di certificazione di riferimento.

Le tariffe che regolano le prestazioni CERSA vengono definite annualmente. Esse si applicano per i contratti di certificazione o di rinnovo della certificazione che sono sottoscritti successivamente la data di decorrenza delle tariffe.

Le variazioni delle tariffe vengono notificate al Cliente per iscritto.

Altri documenti di riferimento sono:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone";
- Linee Guida EA/IAF applicabili.

**Art. 4 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE**

Per lo sviluppo, il mantenimento ed il riesame periodico di ogni Schema di certificazione, la Direzione CERSA si avvale del coinvolgimento delle parti interessate mediante rappresentanti di organizzazioni influenzate dalle prestazioni delle persone certificate esperti delle materie e tematiche proprie di ogni Schema.

Il coinvolgimento avviene senza che alcuna parte possa prevalere sull'altra.

Uno stesso rappresentante può essere nominato per più Schemi di certificazione.

Elementi essenziali di ogni Schema di certificazione che vengono definiti con il coinvolgimento delle parti interessate sono:

- a) l'identificazione e la coerenza dei prerequisiti con i requisiti di competenza, se applicabile;
- b) l'identificazione e la coerenza delle modalità di valutazione con i requisiti di competenza;
- c) un'analisi dei compiti o delle prassi di lavoro che viene condotta ed aggiornata al fine di:
  - identificare i compiti che consentono prestazioni di successo;
  - identificare la competenza richiesta per ciascun compito;
  - identificare i prerequisiti (se applicabile);
  - confermare le modalità di valutazione ed il contenuto dell'esame;
  - identificare i requisiti e la periodicità del rinnovo della certificazione.

**Art. 5 COMMISSIONE DELIBERANTE**

La Commissione Deliberante (CD) è un organo indipendente che ha le responsabilità di decidere sul rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione di persone. La CD garantisce la competenza mediante la rappresentanza di esperti tecnici in relazione ai requisiti dello Schema di certificazione di riferimento.

CERSA, al completamento delle attività di valutazione, mette a disposizione della Commissione Deliberante la pratica di ciascun Candidato.

**Art. 6 RIESAME PERIODICO DELLO SCHEMA**

Per lo sviluppo, il mantenimento ed il riesame periodico di ogni Schema di certificazione, la Direzione CERSA si avvale del coinvolgimento delle parti interessate mediante rappresentanti di organizzazioni influenzate dalle prestazioni delle persone certificate, esperti delle materie e tematiche proprie di ogni Schema.

In particolare ogni evento che induca necessità di eventuali modifiche, ovvero conferma dell'adeguatezza dello schema viene sottoposto al parere delle parti interessate.

Il coinvolgimento avviene senza che alcuna parte possa prevalere sull'altra.

Uno stesso rappresentante può essere nominato per più Schemi di certificazione.

**Art. 7 CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE**

Il Cliente presentando a CERSA debitamente firmata in ogni sua parte la Richiesta di Certificazione prevista in ogni Schema di certificazione, accetta tutte le condizioni previste dal presente Regolamento e dallo Schema di certificazione interessato.

Fatte salve esplicite diverse indicazioni stabilite nello Schema di certificazione interessato, il contratto decorre dalla data di accettazione della domanda di certificazione da parte di CERSA e si protrae fino alla scadenza della certificazione rilasciata e mantenuta.

Esso, fatta salva la facoltà per ciascuno dei contraenti di comunicare per iscritto la propria disdetta con un anticipo di almeno tre mesi rispetto alla scadenza prevista, è tacitamente rinnovato per un successivo periodo di durata della certificazione con l'eventuale definizione delle condizioni economiche previste per tale periodo.

In tutti i casi di rinuncia della certificazione o di revoca della stessa il contratto si intende decaduto salvo diverso accordo che consideri l'eventuale proroga del contratto stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da CERSA non possa essere rilasciato il Certificato al Cliente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il Cliente non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere a CERSA tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da CERSA durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel Tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

**Art. 8 OBBLIGHI DI CERSA**

CERSA si obbliga a condurre con diligenza professionale la valutazione delle persone rispetto ai requisiti dello Schema di certificazione applicabile.

L'attività di valutazione viene effettuata con assoluta indipendenza e terzietà.

CERSA non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della valutazione e l'emissione del Certificato.

CERSA potrà rilasciare al Cliente il Certificato solo nel caso in cui i requisiti siano conformi a quanto stabilito nello Schema di certificazione applicabile.

**Art. 8.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica dei requisiti stabiliti nello Schema di certificazione avviene con lo svolgimento di esami mediante prove scritte, orali, pratiche, osservazioni dirette o altri mezzi affidabili ed oggettivi.

I criteri generali per la conduzione degli esami si conformano alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012.

Gli esami sono coerenti con lo Schema di certificazione e conseguono risultati che siano verificabili in maniera oggettiva ed equa.

Nello Schema di certificazione sono indicate anche le modalità di svolgimento delle prove, i criteri di valutazione delle stesse e di superamento dell'esame.

Almeno un sorvegliante CERSA presenza ogni sessione d'esame.

**Art. 8.2 ESAMINATORI**

Gli Esaminatori incaricati di condurre e valutare le prove d'esame, sono preventivamente qualificati e scelti, in riferimento a requisiti stabiliti da CERSA, sulla base della loro esperienza, dei titoli posseduti e delle conoscenze nei settori produttivi, campi di attività o di studio propri dell'attività/professione per le quali il Cliente richiede la certificazione. I requisiti di qualificazione sono stabiliti negli Schemi di certificazione. Gli Esaminatori possono essere sia dipendenti CERSA sia collaboratori esterni i quali agiscono in nome e per conto di CERSA medesima.

Per l'avvio di Schemi di certificazione CERSA può avvalersi di Esaminatori Grandparents; la durata del periodo di avvio è indicata nello Schema di certificazione (indicativamente 2 anni). I requisiti di qualificazione dei Grandparents, fatto salvo quanto espressamente indicato nello Schema, sono analoghi a quelli degli Esaminatori e in ogni caso basati su esperienza professionale, titoli posseduti, presenza attiva nel campo di attività o di studio della professione qualificata nello Schema di certificazione. La qualifica di Grandparent concessa da CERSA, della durata del periodo di avvio dello Schema di certificazione cui si riferisce, è rivolta esclusivamente a ricoprire il ruolo di Esaminatore, priva cioè di qualsiasi altro effetto professionale, non disponendo ancora della certificazione per quello specifico Schema. Gli Esaminatori Grandparents sottoscrivono l'impegno a non utilizzare a fini professionali la qualifica loro rilasciata, significando che in caso di accertata inadempienza, tale qualifica verrà immediatamente revocata e gli interessi di CERSA salvaguardati nelle sedi opportune.

Al termine (non prima) del periodo di avvio dello Schema di certificazione, i Grandparents possono accedere alla certificazione della professione con le modalità specifiche (ad esempio attraverso l'osservazione del suo comportamento durante le sessioni di esame) previste al successivo Art.10.3. Il numero degli Esaminatori utilizzati per ciascuna sessione d'esame è stabilito da CERSA in relazione allo Schema di certificazione ed al numero dei Candidati.

Fermi restando ulteriori vincoli stabiliti negli Schemi di certificazione, ogni esaminatore deve sottoscrivere gli impegni:

- di riservatezza, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, per quanto riguarda i dati, le notizie e le informazioni acquisite durante le attività connesse agli esami;
- di assenza di conflitto di interessi con le persone da certificare, consistente nell'impossibilità di condurre esami per la certificazione di persone:
  - che hanno frequentato corsi di formazione specifica in cui l'esaminatore ha svolto attività di docenza;
  - professionisti o dipendenti di Organizzazioni con cui siano intercorsi sia rapporti di natura economica nei due anni antecedenti, sia altre condizioni che possano pregiudicare la conduzione dell'esame;
- di imparzialità, intesa come formulazione di giudizi di valutazione e assunzione di decisioni basati esclusivamente sull'esito delle prove di esame.

Nel caso in cui un Esaminatore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame già pianificato o ad interromperlo durante la sua esecuzione, CERSA può incaricare un sostituto ovvero rinviare l'esame senza che il Cliente abbia nulla a che pretendere.

### **Art. 8.3 SUBAPPALTO**

CERSA può decidere di subappaltare la gestione e l'esecuzione degli esami ad un organismo esterno appositamente qualificato da CERSA medesima. In tal caso viene stipulata una convenzione che comprende le intese raggiunte, incluse la riservatezza e la prevenzione dei conflitti di interesse.

CERSA redige e tiene aggiornato un elenco dei subappaltatori ed effettua periodiche verifiche e monitoraggi delle loro prestazioni.

CERSA si assume la piena responsabilità per il lavoro subappaltato.

### **Art. 8.4 RISERVATEZZA**

CERSA garantisce la correttezza del trattamento dei dati relativi al Cliente in conformità alle informative e ai consensi reciprocamente ottenuti.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni di CERSA coinvolte nell'iter di certificazione e al Cliente. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono consentiti anche ad Accredia per gli Schemi di certificazione oggetto di accreditamento da parte di tale organismo (Art. 20).

Il personale interno ed esterno di CERSA che nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni ne venga a conoscenza, è tenuto al segreto professionale, sottoscrivendo specifico impegno.

Nel caso in cui informazioni relative alla Certificazione siano richieste da terzi, CERSA richiederà preventivamente alla Persona certificata il consenso alla divulgazione dei dati.

Negli Schemi di certificazione sono indicate modalità operative qualora CERSA per disposizioni cogenti deve fornire informazioni relative alla Certificazione ad autorità di controllo.



**Art. 8.5 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

CERSA rilascerà al Cliente il Certificato solo nel caso in cui i requisiti del Candidato risultino conformi a quanto stabilito nello Schema di certificazione di riferimento e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

CERSA potrà mantenere attivo il Certificato per tutta la durata prevista dal presente Regolamento Generale e dallo Schema di certificazione a condizione che la Persona certificata mantenga le competenze per tutto detto periodo e che ciò venga confermato da tutte le verifiche periodiche.

**Art. 8.6 LIMITI DI RESPONSABILITÀ**

La Persona certificata è e rimane, in ogni caso, l'unica responsabile, sia nei confronti dei propri clienti e datori di lavoro, sia nei confronti dei terzi, per tutto quanto attiene all'espletamento della propria attività ed ai servizi forniti, alle loro caratteristiche e requisiti, ed alla rispondenza di tali servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari, comunque applicabili.

CERSA è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità:

- per la valutazione delle competenze del Richiedente nel caso in cui questo ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;
- per difetti di prodotti/servizi forniti dal Cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti/servizi difettosi e non conformi.

CERSA non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.

**Art. 9 OBBLIGHI DEL CLIENTE/RICHIEDENTE/CANDIDATO****Art. 9.1 CONSEGNA DEI DOCUMENTI**

Il Cliente ha l'obbligo di sottoporre a CERSA tutti i documenti previsti dal presente Regolamento Generale, dallo Schema di certificazione applicabile e indicati nella Richiesta di Certificazione, almeno 15 giorni prima della data fissata per l'esame, salvo se diversamente concordato fra le parti.

Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà a CERSA di avviare l'iter di certificazione.

**Art. 9.2 OBBLIGO DI COLLABORAZIONE PER SICUREZZA SUL LAVORO DURANTE GLI ESAMI**

Durante lo svolgimento degli esami presso le sedi indicate da CERSA il Candidato si obbliga a rispettare tutti i requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro stabiliti nella sede.

**Art. 9.3 OBBLIGO DI PAGAMENTO DEI COMPENSI**

Il Cliente ha l'obbligo di corrispondere i compensi (tariffe, quote e ogni altra spesa) per l'attività svolta da CERSA. Tale obbligo vige anche in caso di mancata emissione del Certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. CERSA, infatti, svolge comunque per intero il suo servizio, sia in caso di rilascio della certificazione sia nel caso contrario.

Il Cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento indicate nel contratto ed ai compensi indicati nel Tariffario vigente alla data in cui viene sottoscritto o rinnovato il contratto.

In caso di mancato pagamento entro i termini stabiliti in contratto verranno addebitati gli interessi di mora ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 231/2002 e successive modifiche in attuazione della direttiva comunitaria 2000/35/CE.

Il mancato pagamento può comportare la sospensione della certificazione e/o la sua revoca e conseguente risoluzione del contratto per inadempienza.

**Art. 9.4 INTERVISTE ACCREDIA**

Durante le verifiche in accompagnamento da parte di Ispettori Accredia per gli schemi di certificazione oggetto di accreditamento, i Clienti, pena la mancata concessione di certificazione accreditata, acconsentono alla presenza di Ispettori Accredia e a rispondere alle interviste loro rivolte dagli stessi Ispettori.

**Art. 10 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE****Art. 10.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE**

Possono presentare domanda di certificazione tutte le persone che operano nell'ambito dei settori di attività indicati negli Schemi di certificazione in qualità di lavoratori autonomi, ovvero titolari, collaboratori o dipendenti di una organizzazione.

La persona che intende ottenere la certificazione per la propria attività professionale in conformità ai requisiti di uno Schema di certificazione CERSA, deve presentare specifica domanda corredata di tutta la documentazione richiesta secondo le indicazioni definite nello Schema interessato.

Al ricevimento della richiesta di certificazione, CERSA ne verifica e registra i dati.

CERSA provvede ad esaminare la documentazione a corredo della richiesta di certificazione e in caso di incompletezza, segnala le carenze al Richiedente sollecitando l'invio della documentazione mancante.

CERSA ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

**Art. 10.2 ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE**

CERSA verifica la completezza dei documenti e, ad esito positivo, conferma l'accettazione della domanda di certificazione.

**Art. 10.3 CONFERMA AVVIO ITER DI CERTIFICAZIONE**

La Direzione di CERSA provvede alla verifica della documentazione a corredo della domanda di certificazione, nei 30 giorni successivi al ricevimento della domanda stessa. Nel caso di richiesta di integrazione o chiarimenti, questi dovranno essere recapitati a CERSA entro 15 giorni e comunque entro il limite di 15 giorni antecedenti la data fissata per l'esame.

Nel caso non vengano rispettate le suindicate scadenze, la domanda di certificazione potrà essere archiviata e negato l'accesso all'esame, restando salva la facoltà della Direzione di CERSA di concedere l'ammissione all'esame senza che ciò costituisca conferma di possesso dei requisiti previsti e non ancora documentati. Il Richiedente interessato cui viene negato l'ammissione all'esame non ha diritto ad alcun rimborso delle somme versate e potrà partecipare alla successiva sessione d'esame senza dover corrispondere a CERSA ulteriori compensi e sempre che abbia documentato quanto richiesto.

Circa l'ammissione agli esami per la certificazione, si specifica che:

1. I Richiedenti che hanno documentato il possesso dei requisiti di ammissione e che sono in regola con i pagamenti sono i Candidati che la Direzione di CERSA ammette agli esami.
2. Nel caso in cui la Direzione di CERSA rileva una parziale carenza nel possesso dei requisiti di ammissione, sottoporrà i documenti a corredo della richiesta di certificazione alle parti interessate che, ad insindacabile giudizio, potranno indicare:
  - l'ammissibilità incondizionata agli esami;
  - la necessità di un colloquio di approfondimento preliminare a seguito del quale confermare o meno l'ammissibilità agli esami;
  - l'ammissione con riserva agli esami, prevedendo in tale sede un colloquio di approfondimento;Nel caso sia necessario il colloquio di approfondimento, CERSA si riserva di richiedere un corrispettivo aggiuntivo alla quota di partecipazione all'esame.
3. I Richiedenti che abbiano conseguito la formazione specifica attraverso frequenza e superamento di corsi non qualificati da CERSA sono ammessi agli esami a condizione che producano adeguata documentazione di tali corsi che consenta di verificarne i requisiti in termini di durata, programma che illustri in maniera dettagliata i contenuti ed i riferimenti dei docenti coinvolti e superamento con esame finale in riferimento a quanto indicato nello Schema di certificazione applicabile. In assenza di tale documentazione il Richiedente è ammesso con riserva all'esame prevedendo un colloquio di approfondimento in tale sede. CERSA si riserva di richiedere corrispettivi aggiuntivi alla tariffa per l'istruzione della domanda nel caso sia debba procedere all'esame della documentazione dei corsi e/o per il colloquio di approfondimento.

Qualora la verifica dei requisiti di ammissione non consentisse la partecipazione all'esame, viene data comunicazione scritta al Richiedente che ha facoltà presentare reclamo avverso tale decisione secondo le modalità di cui all'Art. 22). Il Richiedente interessato non ha diritto ad alcun rimborso delle somme versate per l'accettazione della domanda di certificazione.



I Richiedenti che risultano in possesso di titoli professionali (titoli di studio e altre qualifiche nei settori dello Schema di certificazione), esperienze lavorative particolarmente significative per contesto organizzativo e responsabilità assunte, nonché altre caratterizzazioni professionali quali attività pubblicistica, di docenza o comunque di sviluppo della cultura e delle competenze nell'ambito delle attività dello Schema di certificazione, sono ammessi ad un iter di certificazione semplificato che prevede la valutazione delle competenze documentate integrata da un colloquio da parte di esaminatori esperti. Rientrano in tale casistica gli Esaminatori. Nel caso di un Grandparents, la certificazione è concessa dopo l'osservazione diretta durante la conduzione di almeno tre sessioni di esame e comunque dopo che sia decaduta la qualifica di Grandparent.

Fatte salve eventuali specifiche prescrizioni riportate nello Schema di certificazione di interesse, i Candidati che possono accedere all'iter descritto devono documentare almeno il possesso dei requisiti che CERSA richiede agli Esaminatori.

#### **Art. 10.4 ESAME E VALUTAZIONE DEI RISULTATI**

Al raggiungimento del numero minimo di Candidati viene inviata agli stessi una conferma d'iscrizione tramite fax o e-mail, con un preavviso di 5 giorni lavorativi antecedenti la data stabilita per l'esame, con l'indicazione del centro esame, la data e l'ora di convocazione.

L'iscrizione agli esami si intende perfezionata alla ricezione del pagamento della relativa quota d'ammissione e successiva conferma da parte di CERSA.

CERSA si riserva il diritto di annullare o rinviare gli esami, dandone comunicazione scritta al Cliente tramite fax o e-mail. I corrispettivi eventualmente già percepiti da CERSA saranno restituiti ai Clienti o, d'accordo con gli stessi, saranno imputati come pagamento anticipato per eventuale ammissione agli stessi esami stabiliti in date successive.

In caso di mancata partecipazione all'esame, comunicata dal Candidato per iscritto entro 3 giorni lavorativi antecedenti la data stabilita, la quota di ammissione eventualmente già percepita da CERSA sarà restituita. Nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti, pertanto qualsiasi successiva rinuncia agli esami non darà diritto ad alcun rimborso e la partecipazione ad un altro esame comporterà il pagamento della prevista quota di ammissione.

Le prove di esame sono definite nello Schema di certificazione di riferimento.

Durante le prove non è ammessa la consultazione di alcun documento fatta eccezione per la normativa applicabile in edizione ufficiale od altra documentazione di base, pubblicamente disponibile e preventivamente autorizzata dagli Esaminatori.

Qualsiasi comunicazione tra i Candidati durante una qualsiasi prova d'esame è causa di interruzione della prova stessa e di esclusione dall'esame dei partecipanti coinvolti.

Ad ogni sessione d'esame è presente almeno un sorvegliante CERSA per:

- riconoscere i Candidati (tramite un documento di identità non scaduto di validità) e registrarne la presenza;
- consegnare al team di Esaminatori la documentazione di valutazione dei requisiti di ammissione
- registrare eventuali conflitti di interesse degli Esaminatori e le modalità di gestione degli stessi
- assistere al sorteggio delle prove a cura di un rappresentante dei Candidati
- supportare il team di Esaminatori per le registrazioni di competenza
- monitorare la corretta applicazione delle procedure/istruzioni per la conduzione degli esami.

#### **Art. 10.5 DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE**

CERSA valuta il rapporto della Commissione Esaminatrice e ad esito positivo sottopone la pratica del Candidato alla Commissione Deliberante.

In caso di esito negativo CERSA può decidere per un esame supplementare prima di presentare la pratica alla Commissione Deliberante.

Se ritenuto utile, la CD può interpellare il Team di Esaminatori prima di esprimersi definitivamente.

La CD esamina la pratica di certificazione ed esprime la propria decisione per la concessione o meno della certificazione. La decisione sulla concessione della certificazione deliberata dalla CD è comunicata al Candidato.

In caso di concessione negata dalla CD, il Candidato dovrà sostenere un nuovo esame.

Il Candidato che non accetti la decisione di non concedere la certificazione, può richiedere un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo le modalità di cui all'Art. 22).

La decisione della CD viene comunicata con esclusivo riferimento all'aver superato o non superato complessivamente l'esame per la certificazione.

I Candidati possono accedere agli atti delle proprie prove d'esame previa richiesta scritta da far pervenire a CERSA entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione della decisione della CD. Previo appuntamento, il Candidato e solo lui, dopo aver apposto la propria firma sulla dichiarazione di presa visione, avrà accesso agli atti di suo esclusivo interesse presso la sede CERSA e senza estrazione di copie.

#### **Art. 10.6 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE ED ISCRIZIONE AL REGISTRO**

Dopo la comunicazione dell'avvenuta concessione della certificazione, CERSA, verificati tutti gli adempimenti da parte del Cliente, rilascia il Certificato che riporta:

- numero progressivo univocamente abbinato alla Persona certificata, seguito dall'acronimo che identifica lo Schema di certificazione.
- gli estremi della Persona certificata (nome, cognome e data di nascita – titolo accademico se richiesto);
- lo scopo della certificazione;
- i documenti di riferimento;
- i riferimenti dello Schema di certificazione;
- le date di validità (prima emissione, emissione corrente, scadenza)
- la firma del responsabile CERSA autorizzato allo scopo.

A richiesta del Cliente il Certificato può essere rilasciato anche in lingua inglese.

Viene inoltre concessa l'autorizzazione ad utilizzare il marchio CERSA conformemente a quanto precisato nell'Art. 13 e nell'apposito Regolamento che viene consegnato al Cliente insieme al Certificato.

A seguito del rilascio della certificazione, CERSA iscrive il Richiedente nel *Registro delle Persone Certificate*, gestito secondo le modalità previste dall'Art. 11.

#### **Art. 10.7 VERIFICHE PERIODICHE DI MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

CERSA potrà mantenere attivo il Certificato per tutta la durata prevista dallo Schema di certificazione applicabile a condizione che la Persona certificata mantenga le competenze per tutto detto periodo e che ciò venga confermato da tutte le verifiche periodiche di mantenimento che, fatto salvo quanto specificato nello Schema, sono previste con periodicità annuale.

Le verifiche periodiche di mantenimento sono subordinate al pagamento degli importi al riguardo previsti dal contratto di certificazione.

Tali verifiche sono finalizzate ad accertare in relazione alla certificazione conseguita:

- l'attività professionale svolta
- l'assenza o la corretta gestione di reclami
- l'aggiornamento delle conoscenze per le materie, tematiche ed argomenti afferenti lo scopo di certificazione.

La documentazione richiesta è indicata in ogni Schema di certificazione e deve essere recapitata a CERSA almeno 30 gg. prima della scadenza dell'annualità, considerata dalla data di emissione della certificazione.

Non si escludono, inoltre, ulteriori analisi che possono comprendere, ad esempio:

- verifiche sui luoghi di lavoro;
- accertamenti circa eventuale presenza di azioni legali concernenti la Persona certificata.

Al termine di ciascuna verifica periodica CERSA ne comunica l'esito alla Persona certificata.

In caso di esito negativo si applicano le disposizioni di cui agli Artt. 14 e 15.

#### **Art. 10.8 VERIFICHE DI RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE**

Alla scadenza del periodo di validità della certificazione stabilito nello Schema di certificazione applicabile, la certificazione può essere rinnovata per un ulteriore periodo previa esecuzione delle verifiche stabilite nello Schema di certificazione vigente alla scadenza della certificazione.

Eventuali periodi di sospensione della certificazione non incidono sulla periodicità della verifica di rinnovo.

La verifica di rinnovo è subordinata al pagamento degli importi al riguardo previsti dal contratto di certificazione.

La documentazione richiesta è indicata in ogni Schema di certificazione e deve essere recapitata a CERSA entro 30 gg. antecedenti la data di scadenza del certificato indicata sullo stesso.

Le verifiche sopraindicate, inoltre, possono prevedere:

- l'esecuzione di un nuovo esame;
- verifiche sui luoghi di lavoro;
- accertamenti circa eventuale presenza di azioni legali concernenti la Persona certificata.

La CD esamina la pratica di rinnovo della certificazione ed esprime la propria decisione al riguardo. La concessione del rinnovo della certificazione deliberata dalla CD è comunicata al Cliente a cui viene rilasciato un nuovo certificato.

In caso di esito negativo si applicano le disposizioni al riguardo stabilite per la concessione della certificazione.

#### **Art. 10.9 VERIFICHE SUPPLEMENTARI**

In presenza di reclami significativi e documentati, ovvero delle situazioni previste nel presente Regolamento Generale e nello Schema di certificazione applicabile, CERSA può disporre l'effettuazione di verifiche supplementari per accertare nuovamente il livello di competenza della Persona certificata.

Le verifiche supplementari possono essere svolte sui luoghi di lavoro o presso un centro d'esame, svolgendo una delle prove previste dallo Schema di certificazione applicabile.

L'attribuzione dei costi di tali verifiche sarà stabilita caso per caso.

In caso la Persona certificata rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere l'esaminatore o di presentarsi ad un centro d'esame per la verifica, la certificazione sarà sospesa.

L'esaminatore riporta le proprie risultanze in un rapporto che viene inoltrato a CERSA, nel quale devono essere inserite anche eventuali osservazioni e/o riserve della Persona certificata.

CERSA informa per iscritto la Persona certificata sull'esito della verifica:

- in caso di esito positivo, la certificazione viene confermata;
- in caso di esito negativo, la certificazione viene sospesa e viene richiesto alla Persona certificata di seguire opportuni corsi di aggiornamento entro un tempo prefissato a cui deve seguire un esame di valutazione; con il superamento di tale esame viene tolta la sospensione della certificazione.

#### **Art. 11 REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE**

CERSA redige e tiene aggiornato il Registro delle Persone in possesso di certificazione.

Salve esplicite diverse disposizioni stabilite nello Schema di certificazione applicabile, ovvero in caso di esplicito mancato consenso della Persona certificata quando applicabile, CERSA è autorizzata a pubblicare e/o pubblicizzare il Registro delle Persone certificate (anche sul sito [www.cersa.com](http://www.cersa.com)) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del Certificato, lo stato dello stesso, nonché il nome e cognome della Persona certificata.

#### **Art. 12 OBBLIGHI DELLE PERSONE CERTIFICATE**

##### **Art. 12.1 OBBLIGO DI GESTIONE DEI RECLAMI**

La Persona certificata ha l'obbligo di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza relativi alle attività ricadenti nello scopo di certificazione;
- adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nelle attività ricadenti nello scopo di certificazione;
- documentare e registrare le azioni adottate;
- rendere disponibili a CERSA sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche supplementari decise da CERSA e/o, quando applicabile, dall'ente di accreditamento di CERSA.

##### **Art. 12.2 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE**

La Persona certificata deve informare tempestivamente CERSA:

- di situazioni che possano influenzare negativamente la conformità ai requisiti precedentemente verificati;
- di situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla attività certificata;
- dell'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti l'attività certificata;
- di ogni successivo sviluppo delle suindicate condizioni;
- della volontaria sospensione temporanea dell'attività certificata ovvero la sua definitiva cessazione.

CERSA potrà eseguire opportune e tempestive verifiche supplementari nonché adottare eventuali provvedimenti cautelativi, quali la sospensione/revoca della certificazione rilasciata, quando ne sia riscontrata l'incompatibilità con il perdurare delle condizioni sopracitate e nei casi di mancata osservanza dell'obbligo di informazione.

I costi relativi agli accertamenti condotti da CERSA sono a carico della Persona certificata interessato.

### **Art. 12.3 INTERVISTE ACCREDIA**

La Persona certificata in schemi di certificazione accreditati, pena la sospensione o la revoca della certificazione, deve essere disponibile ad essere intervistata da Ispettori Accredia durante le verifiche di sorveglianza condotte dall'ente di accreditamento.

### **Art. 13 USO DELLA CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO CERSA**

La Persona certificata CERSA può dare pubblicità del certificato ottenuto per tutto il periodo di validità del certificato stesso sempre che risulti confermato nelle verifiche di mantenimento nella periodicità stabilita dallo Schema di certificazione. Può esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento allo scopo della certificazione ottenuta e al numero del certificato, in modo tale da non indurre in errore i destinatari di tale informazione.

Alla Persona certificata viene concessa la licenza d'uso del marchio CERSA nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento e solo in riferimento alla propria specifica certificazione.

Nel caso di utilizzo improprio del Certificato e del marchio sopra citato, CERSA richiede al Cliente/alla Persona certificata di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del Certificato in base alla gravità del comportamento.

La Persona certificata deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al Certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui la Persona certificata non dovesse utilizzare correttamente il Certificato e/o il marchio sopra indicato CERSA si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità nei modi ritenuti più opportuni.

### **Art. 14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La Direzione di CERSA potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo comunque non superiore a sei mesi (eventualmente prorogabile, a discrezione di CERSA, sino ad un massimo di 1 anno complessivamente), la validità del Certificato in caso di gravi carenze o del loro perdurare oltre il termine concordato per la loro eliminazione.

Esempi non esaustivi di tali carenze sono:

- fondato reclamo scritto o contestazione per inadempienze verso terzi relativi all'attività certificata ovvero mancata informazione circa l'esistenza degli stessi;
- mancata informazione a CERSA circa l'esistenza di procedimenti legali, giudiziari e/o amministrativi;
- mancato adeguamento ai requisiti dello Schema di certificazione e documenti modificati;
- mancata accettazione da parte della Persona certificata delle verifiche supplementari;
- esito negativo della verifica supplementare;
- irregolarità da parte della Persona certificata in merito all'utilizzo del Certificato e/o del marchio di proprietà di CERSA;
- inadempimento da parte del Cliente/Persona certificata ad una obbligazione prevista dal presente Regolamento Generale, incluso il mancato pagamento di una fattura CERSA entro i termini stabiliti.

Quando la carenza è riconducibile a fatti relativi all'attività certificata, la decisione circa il provvedimento spetta alla CD o alle parti interessate.

CERSA notifica alla Persona certificata la sospensione del Certificato e la sua durata mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

CERSA si riserva la facoltà di rendere noti con qualsiasi mezzo i provvedimenti di sospensione adottati, fermi restando eventuali obblighi di comunicazione richiamati negli Schemi di certificazione.

Fermo restando l'adozione della sospensione della certificazione, CERSA può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

La Persona certificata dovrà informare della condizione di sospensione i propri clienti nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura. La Persona interessata da un provvedimento di sospensione della certificazione, inoltre, non può essere certificata da altro Organismo di certificazione ed è comunque tenuta al versamento dei corrispettivi stabiliti dal contratto.

Durante il periodo di sospensione, la Persona certificata non potrà fare uso del Certificato e del marchio CERSA, e non potrà qualificarsi come Persona certificata. In caso di violazione di tali obblighi il Certificato verrà revocato.

Il provvedimento di sospensione può essere ritirato previa dimostrazione a CERSA dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; tale dimostrazione può comprendere il superamento di una nuova sessione di esame da parte della Persona interessata ovvero l'esecuzione di una verifica supplementare per assicurare che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato; in caso contrario, CERSA può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, CERSA notifica per iscritto l'esito della verifica alla Persona certificata.

La Persona certificata può richiedere la sospensione del certificato nel caso in cui intenda interrompere l'attività oggetto della certificazione. In tal caso CERSA ha la facoltà di concedere la sospensione del certificato per il periodo di tempo concordato con la Persona certificata che non potrà essere superiore ad un anno. La Persona certificata deve farne esplicita richiesta scritta con l'impegno a non utilizzare nel periodo di sospensione il Certificato e gli eventuali supporti (carta intestata, biglietti da visita, sito web, ecc.) che siano in relazione con lo stesso. La ripresa dell'attività deve essere comunicata a CERSA che potrà riattivare la validità del Certificato, pianificare una verifica supplementare compreso il superamento di un nuovo esame.

Quando i motivi della sospensione del Certificato vengono meno, CERSA comunicherà alla Persona certificata l'avvenuta riattivazione dello stesso.

Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del Cliente, di corrispondere gli importi stabiliti dal Tariffario e di non fare uso del certificato nei termini sopradescritti.

I periodi di sospensione non modificano la periodicità delle verifiche periodiche di sorveglianza e rinnovo stabilita. Al proposito, si precisa a titolo esemplificativo che qualora la sospensione sia stata disposta per la mancata disponibilità da parte della Persona Certificata all'effettuazione delle attività previste per il mantenimento della certificazione (spettanze dovute a CERSA comprese), l'eventuale ritiro del provvedimento sarebbe comunque condizionato al recupero obbligatorio di tutte le attività di cui al mantenimento non effettuato, anche nell'eventualità che tra questi ed il successivo mantenimento/rinnovo si configurino conseguentemente un periodo inferiore ai dodici mesi.

## **Art. 15    REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

La Direzione di CERSA disporrà la revoca del Certificato nei casi più gravi di violazione del presente Regolamento Generale e/o dello Schema di certificazione di riferimento. In particolare CERSA revocherà il Certificato nei seguenti casi esemplificativi, non esaustivi:

- perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del Certificato;
- sospensione volontaria dell'attività oggetto di certificazione per un periodo di tempo superiore a 3 mesi senza aver tempestivamente informato CERSA;
- interruzione definitiva delle attività coperte da certificazione;
- mancata accettazione da parte della Persona certificata di cambiamenti del presente Regolamento, dello Schema di certificazione o delle norme tecniche di riferimento;
- irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di CERSA;
- rinuncia della certificazione da parte del Cliente (interruzione del rapporto contrattuale con CERSA);



- mancato versamento delle somme dovute, qualora il Cliente persista nel suo inadempimento, nonostante una diffida notificata mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

Quando la violazione è riconducibile a fatti relativi all'attività certificata, la decisione circa il provvedimento spetta alla CD o alle parti interessate.

CERSA notificherà alla Persona certificata la revoca del certificato mediante comunicazione con avviso di ricevimento. La Persona certificata può inoltrare appello motivato presso CERSA contro la decisione di revoca della certificazione (Art. 22).

Nel caso di revoca del Certificato, la Persona certificata ha l'obbligo di:

- distruggere l'originale del Certificato;
- astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni del certificato revocato;
- eliminare immediatamente ogni riferimento al certificato revocato da carta intestata (lettere, telefax e email), da biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (inclusi domini internet);
- comunicare immediatamente ai propri clienti tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del Certificato.

La revoca comporta da parte di CERSA:

- il ritiro e l'annullamento del Certificato;
- la cancellazione dei dati della Persona certificata dal Registro di cui all'Art. 11.

CERSA ha la facoltà di pubblicare con qualsiasi mezzo la revoca del Certificato fermi restando eventuali obblighi di comunicazione richiamati negli Schemi di certificazione.

Fermo restando l'adozione della revoca della certificazione, CERSA può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi e la sua immagine. Non sono escluse azioni di carattere legale.

La Persona certificata dovrà informare della condizione di revoca i terzi interessati ed in special modo nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

Dalla data della revoca della certificazione, la Persona certificata interessata non può più fare uso del certificato e marchio né qualificarsi come Persona certificata. Essa, inoltre, non può trasferire ad altro Organismo la certificazione revocata ed è comunque tenuta al versamento di tutti i corrispettivi previsti.

La revoca del Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso degli importi pagati a qualsivoglia titolo e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quegli nel frattempo maturati.

La Persona interessata può chiedere il ritiro del provvedimento di revoca entro 6 (sei mesi) dalla data di notifica della stessa, ripristinando così la Certificazione, a condizione di sostenere almeno un colloquio orale ed aver dimostrato a CERSA di aver adottato tutti quei provvedimenti che CERSA medesima riterrà idonei ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato origine alla revoca.

Si fa notare in questo caso (come nel caso di un rinnovo non avvenuto entro la scadenza, di una fine di transizione Norma superata ed intempestivo mancato adeguamento alla nuova di cui allo Schema d'interesse) che, in presenza di un periodo (inferiore od uguale a 6 mesi) in cui il certificato non risultasse valido, tale intervallo verrà evidenziato ponendo il simbolo ↔ dopo la data di prima emissione insieme alla didascalia in calce: “↔ intervallo di tempo di non validità/time interval of non-validity”.

Scaduti i 6 mesi di cui sopra, la Persona interessata del medesimo provvedimento di revoca, deve intraprendere un nuovo iter di certificazione.

## **Art. 16 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

La Persona certificata potrà rinunciare al Certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di una comunicazione con avviso di ricevimento, quando:

- a) intende cessare l'attività certificata;
- b) non intenda più mantenere il certificato;
- c) siano intervenute modifiche al presente Regolamento, allo schema Schema di certificazione o agli eventuali documenti di riferimento e la Persona certificata non sia in grado o non intenda adeguarsi ai nuovi requisiti;
- d) non intenda accettare la variazione tariffarie disposte da CERSA.

La rinuncia avrà efficacia a partire dalla data di ricevimento della relativa comunicazione da parte di CERSA. Resta inteso che fino a tale data hanno efficacia gli impegni contrattuali fra le parti.



Nel caso in cui la rinuncia è motivata per variazione al tariffario, ovvero dei documenti, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del tariffario antecedente alle variazioni, ovvero e qualora applicabile i documenti nell'edizione precedente e, limitatamente a questi casi e salvo diversi accordi tra le parti, la certificazione avrà efficacia fino alla data prevista per la successiva verifica.

La rinuncia comporta da parte di CERSA:

- il ritiro e l'annullamento del Certificato;
- la cancellazione dei dati della Persona certificata dal Registro di cui all'Art. 11.

A seguito della eventuale rinuncia, il Cliente dovrà attenersi agli obblighi previsti nel caso di revoca della certificazione di cui all'Art. 15.

La rinuncia al Certificato non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

## **Art. 17 MODIFICHE DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

CERSA si impegna ad informare le Persone certificate delle eventuali modifiche al processo di certificazione introdotte anche con una nuova revisione del presente Regolamento, dello Schema di certificazione, degli altri documenti di riferimento (es. norme tecniche).

Le modifiche introdotte al processo di certificazione si applicano a tutte le Persone certificate alla data delle stesse. La data di entrata in vigore delle modifiche terrà conto della entità delle modifiche e del tempo necessario per il loro recepimento.

La mancata attuazione può essere causa di sospensione o revoca della certificazione (Artt. 14 e 15).

Il Cliente, in caso di non accettazione delle modifiche, può rinunciare alla certificazione (Art. 16).

Qualora per le modifiche introdotte CERSA deve procedere con nuove attività di verifica, i relativi costi oggettivamente documentati sono comunque a carico del Cliente.

## **Art. 18 PERSONE CERTIFICATE DA ALTRO ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE**

Il trasferimento delle certificazioni, quando consentito dallo Schema di certificazione interessato, si attua come di seguito specificato.

Le Persone già certificate da un altro Organismo di Certificazione (OdC) per uno scopo identico o analogo ad uno Schema di certificazione CERSA, possono richiedere il trasferimento della propria certificazione a CERSA.

Per "trasferimento di certificazione" si intende il riconoscimento di una certificazione (attiva) emessa da un altro OdC (cedente); quest'ultimo, nel caso in cui la certificazione si riferisca a uno Schema per il quale CERSA è accreditato, deve essere accreditato da ACCREDIA o altri organismi firmatari degli accordi MLA. In tal caso il Richiedente deve presentare a CERSA la documentazione relativa al procedimento di certificazione attuato dall'OdC cedente unitamente alla domanda di certificazione corredata da una dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 (art. 46 e 76), circa:

- le motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione;
- l'assenza di provvedimenti di sospensione/revoca o di minacce di sospensione/revoca da parte dell'OdC cedente e copia del certificato stesso;
- l'inesistenza di contenziosi riguardanti i requisiti legali afferenti la certificazione di cui chiede il trasferimento;
- l'esistenza di eventuali reclami e ricorsi.

CERSA provvederà ad effettuare un riesame preliminare della pratica di certificazione allo scopo di:

- verificare, quando applicabile, che lo scopo della certificazione concessa dall'OdC cedente ricada nel campo di accreditamento di CERSA;
- verificare che il certificato della Persona interessata dal trasferimento sia valido in termini di autenticità, durata, scopo della certificazione e quindi l'assenza di contenziosi con l'OdC cedente;
- prendere atto dello stato di eventuali reclami/ricorsi ricevuti dalla Persona certificata e le azioni da essa intraprese per risolverli.

L'esito di tale riesame potrà comportare l'effettuazione delle prove d'esame stabilite per lo Schema di certificazione interessato, da effettuarsi necessariamente in una data antecedente la scadenza della certificazione in trasferimento, ovvero il rilascio del Certificato.

In qualunque caso il rilascio della Certificazione è sottoposta alla CD che delibera al riguardo.

CERSA invia il Certificato con l'indicazione della sua validità previa verifica che siano state regolarmente corrisposte a CERSA tutte le somme dovute.

Per gli Schemi coperti da accreditamento, nel caso in cui la precedente certificazione sia stata rilasciata da OdC che abbia cessato l'attività o che abbia avuto la revoca dall'ente di accreditamento nello Schema oggetto di certificazione, CERSA si riserva di attivare le procedura qui descritta previo assenso di ACCREDIA, ovvero proporre una procedura di nuova certificazione.

Per gli Schemi coperti da accreditamento, qualora il certificato sia stato emesso da OdC non accreditato da ACCREDIA o da organismi non compresi tra quelli firmatari degli accordi MLA o qualora il riesame preliminare effettuato da CERSA consegua un esito negativo, CERSA propone una procedura di nuova certificazione.

## **Art. 19 COINVOLGIMENTO DI ACCREDIA**

Per gli Schemi sottoposti all'accREDITAMENTO di ACCREDIA, il Cliente è consapevole e consente l'accesso a tutto o ad una qualsiasi parte del processo di certificazione di cui all'Art. 10 alla persona incaricate dall'Ente di accreditamento nel rispetto delle condizioni per il corretto trattamento dei dati; il Cliente/Persona certificata, in particolare, è consapevole ed acconsente ad essere intervistata da Ispettori ACCREDIA.

Il mancato riconoscimento agli Ispettori ACCREDIA del diritto di accesso, ovvero il rifiuto alle loro interviste comporta la mancata concessione della certificazione ovvero la sospensione/revoca della certificazione concessa.

Per gli Schemi di certificazione ricadenti nell'accREDITAMENTO ACCREDIA la Persona certificata, qualora intenda utilizzarne il marchio, si obbliga ad apporre il marchio ACCREDIA congiuntamente al marchio CERSA sui suoi biglietti da visita, sulla sua carta intestata e su altra sua documentazione secondo le indicazioni dello specifico Regolamento dell'Ente di accreditamento.

## **Art. 20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 e s.m.i., CERSA ed il Cliente si danno reciprocamente atto che il trattamento dei dati personali forniti, direttamente ed indirettamente attraverso terzi, è effettuato per finalità strettamente funzionali all'instaurazione e/o alla gestione del rapporto contrattuale.

Sul sito [www.cersa.com](http://www.cersa.com) è pubblicata l'informativa prevista a tal fine.

Quando necessario, CERSA provvede a richiedere al Cliente l'esplicito consenso al trattamento dei dati personali, compresi quelli definiti sensibili, ai sensi del citato D.Lgs. 196/03 e s.m.i.

## **Art. 21 DIRITTO DI AUTORE**

CERSA è titolare del diritto d'autore su tutti i documenti forniti al Cliente. Questi ultimi possono quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con CERSA e dell'iter di certificazione. Non è consentito ad alcuno fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di CERSA, tali documenti.

## **Art. 22 RICORSI, RECLAMI E ARBITRATO**

### Reclami

Il Cliente che ritiene pregiudizievole ai propri interessi un qualsiasi evento connesso all'iter di certificazione, può presentare reclamo scritto alla direzione di CERSA motivandone le ragioni. Anche i clienti delle Persone certificate possono segnalare alla direzione di CERSA fatti pregiudizievoli a carico delle stesse Persone certificate. La direzione di CERSA conferma il ricevimento del reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Il reclamo è esaminato dalla direzione di CERSA che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate agli interessati. I tempi per l'accertamento delle cause che hanno determinato il reclamo e quindi la risposta al reclamante dipenderanno dalla tipologia e complessità dello stesso. Le conclusioni sono comunicate al reclamante al termine del processo di istruttoria. Le spese relative al reclamo sono a carico del reclamante, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

### Ricorsi

Il Cliente che ritiene ingiusto un provvedimento di CERSA può presentare, entro 10 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso finalizzato alla sua revoca. Il ricorso è esaminato dalla direzione di CERSA che lo inoltra alle parti interessate unitamente alla documentazione e alle registrazioni disponibili.

Le parti interessate coinvolte decidono in merito alla fondatezza del ricorso disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti che la direzione di CERSA provvederà ad eseguire.

Le decisioni delle parti interessate in merito al ricorso sono comunicate agli interessati mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

Qualora tali decisioni non siano accolte dagli interessati, questi possono attivare la procedura dell'arbitrato qui di seguito descritta.

### Arbitrato

Fatto salvo che le controversie relative al pagamento dei compensi e delle spese dovuti a CERSA per i servizi prestati in esecuzione o comunque in relazione al presente Regolamento saranno di competenza esclusiva del Foro di Milano, qualsiasi altra controversia che dovesse insorgere fra le parti in relazione alla interpretazione ed esecuzione del presente Regolamento sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Milano e secondo le norme di diritto per quanto riguarda il merito della controversia; il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitro avrà sede a Milano.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A.R. copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria Generale, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A.R. copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 giorni dalla memoria o dalla udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il Lodo dovrà essere emesso entro 180 gg. dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 giorni dalla data in cui il lodo sarà comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale di 100,00 euro per ogni giorno di ritardo.