

LISTA DI DISTRIBUZIONE			
FUNZIONE	NOME E COGNOME	DATA	FIRMA PER RICEVUTA
DG	Luca Medeot	13/02/2024	DISPONIBILE SUL SERVER
RGQ	Marcella Landi	13/02/2024	DISPONIBILE SUL SERVER
RS	TUTTI	13/02/2024	DISPONIBILE SUL SERVER
ST	TUTTI	13/02/2024	DISPONIBILE SUL SERVER

REVISIONE	MOTIVO REVISIONE
Rev. 0.0 del 27/08/2022	Emissione
Rev. 0.1 del 09/11/2022	Corretti rilievi Accredia ott. 2022
Rev. 0.2 del 22/05/2023	Aggiornamento documenti scaricabili dal sito
Rev 0.3 del 13/02/2024	Specifiche su cancellazione certificato

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
RGQ	RS	DG

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	2
3. DEFINIZIONI	2
4. CONDIZIONI GENERALI	3
5.1 REQUISITI	4
5.2 PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL CANDIDATO	4
5.3 REGISTRAZIONI ED ELENCHI	4
5.4 VALIDITA' DEI CERTIFICATI	5
5.5 MANTENIMENTO E SORVEGLIANZA	5
5.6 SOSPENSIONE E REVOCA DEL CERTIFICATO	6
5.7 RINNOVO	6
5.8 TRATTAMENTO DEI DATI	6
6. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE FGAS PERSONA	6
6.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	7
6.2 ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE – AMMISSIONE ALL'ESAME	8
6.3 ESAME	8
6.4 VALUTAZIONE DELL'ESAME	10
7. DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE DEL CANDIDATO/RICHIEDENTE	10
8. CRITERI DI COMPETENZA DEGLI ESAMINATORI	11
9. CRITERI DI COMPETENZA DELL'ORGANO DI DELIBERA	11
10. ESTENSIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE	12
11. TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO	12
12. RINUNCIA E CANCELLAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	12
13. DUPLICATO DEL CERTIFICATO	13
14. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA CERTIFICATA	13
15. RISERVATEZZA	14

16. COMITATO DI SALVAGUARDIA ED IMPARZIALITA'	14
16.1. REGISTRAZIONI	14
17. RECLAMI, RICORSI, CONTENZIOSI	14
17.1. RECLAMI	15
17.2. RICORSI	15
17.3. CONTENZIOSI	15

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole generali che i richiedenti devono seguire per ottenere e mantenere la certificazione nell'ambito della normativa UNI CEI ISO/IEC 17024, le condizioni e le modalità con le quali sono gestite le attività di valutazione e degli adempimenti previsti per i richiedenti tale servizio. In particolare regola le modalità di certificazione delle persone fisiche che svolgono interventi regolamentati dal D.P.R. 146/2018 e dal Reg. U.E. 517/2014:

- installazione, riparazione, manutenzione, recupero, ricerca delle perdite, smantellamento su apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore fisse contenenti gas fluorurati ad effetto serra con GWP > 150. Reg. esecutivo (UE) 2067/2015.
- installazione, riparazione, manutenzione, recupero, ricerca delle perdite, smantellamento su apparecchiature fisse di camion e rimorchi refrigerati, contenenti gas fluorurati ad effetto serra con GWP > 150. Reg. esecutivo (UE) 2067/2015.

I requisiti del presente documento sono da verificare presso la sede di esame individuata dal Bando di esame trasmesso da Certifica.srl o presso la sede dell'impresa del richiedente in occasione di certificazione o rinnovo del certificato aziendale.

Certifica.srl approva la certificazione della persona fisica richiedente dopo una valutazione di un insieme di evidenze documentali fornite dal richiedente e dopo il superamento di un esame teorico pratico, assicurando che le proprie attività sono svolte con imparzialità, trasparenza ed indipendenza, evitando eventuali conflitti d'interesse, al fine di assicurare la conformità del processo di certificazione.

I servizi di Certificazione di Certifica.srl sono aperti a tutte le persone fisiche che ne facciano richiesta e che accettino le condizioni del presente regolamento e di adempiere alle prescrizioni delle norme di riferimento, senza che siano applicate politiche o procedure discriminatorie che impediscano o limitino l'accesso alla certificazione. I servizi di certificazione di Certifica.srl sono infatti erogati a tutte le persone fisiche che ne facciano richiesta, che abbiano le idonee caratteristiche, con ammissione, verifiche ispettive e condizioni economiche applicate in modo non discriminatorio a tutti i richiedenti.

Il presente regolamento è a disposizione delle parti interessate direttamente nell'apposita area del sito www.certifica.srl

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Norme di certificazione | - D.P.R. n. 146/2018
- Regolamento (UE) n. 517/2014
- Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067
- Regolamento (CE) n. 304/2008
- Schema di accreditamento approvato dal Ministero dell'Ambiente con decreto n. 9 del 29/01/2019, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. n. 146/2018 |
| Norme di accreditamento | - UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
- RG 01 ACCREDIA
- RG-01-03 ACCREDIA
- Schema di accreditamento approvato dal Ministero dell'Ambiente con decreto n. 9 del 29/01/2019, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. n. 146/2018
- Reg. Accredia: RG_09 nell'ultima revisione in vigore Marchio Accredia; |

3. DEFINIZIONI

Si riportano le seguenti definizioni da ISO/IEC 17024 e RG01-02 Accredia:

- Processo di certificazione: attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'utilizzo di certificati e di marchio.
- 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 un organismo secondo le disposizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, 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.
- Strutture: centro di esame, o Organismo di Valutazione, qualificato dall' OdC nel quale si svolgono esami di certificazione sotto il controllo e secondo specifiche procedure dell' OdC (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)
- Richiedente: persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione
- Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione
- Ispettore/Commissario d'esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, valutare i risultati
- Imparzialità: presenza di obiettività, nello specifico attività che possono risultare in conflitto con le attività di certificazione come, ad es. offrire contemporaneamente formazione e certificazione nello stesso ambito - come da punto 0.3. di REG 01-02 Accredia.
- Qualifica: livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile. Le Persone qualificate sono iscritte in appositi elenchi Certifica.srl. (non registri) e la qualifica ha validità di 1 anno.
- Ricorso: richiesta da parte del richiedente, candidato o persona certificata, per riconsiderare qualsiasi decisione avversa presa dall'Organismo di certificazione relativa alla certificazione.
- Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta
- Parte Interessata: persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione
- 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

4. CONDIZIONI GENERALI

La Certificazione secondo gli Schemi concordati con le parti interessate, in accordo alla norma ISO/IEC 17024, è volontaria ed il richiedente/candidato, inviando la richiesta di Certificazione,

aderisce a tale schema e ne accetta, sottoscrivendo, tutte le fasi del processo di valutazione descritta nel Regolamento PO 8.5.2-01.

Tutte le fasi relative alla Certificazione e al mantenimento sono svolti da Certifica.srl con garanzia di riservatezza e sicurezza verso terzi come previsto da UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

Certifica.srl, nel formulare l'offerta (**Mod 8.5.2-02**) **deve attenersi al tariffario approvato dal Ministero dell'Ambiente nell'ultima revisione.**

L'accettazione dell'offerta da parte del richiedente è da ritenersi accordo legalmente valido tra Certifica.srl. e il cliente, un vero e proprio contratto, attraverso il quale vengono stabilite le informazioni e la documentazione prevista.

Ai fini della trasparenza, nel contratto sottoscritto sono chiaramente indicate le modalità e le tempistiche di ogni fase della certificazione.

Il contratto per la certificazione ha validità 10 anni a decorrere dalla data di prima emissione riportata nel certificato e in www.fgas.it **ed è vincolato alla sorveglianza periodica e al pagamento annuale delle quote previste per il suo mantenimento.**

L'inizio dell'iter di Certificazione prevede che il Cliente abbia accettato sia le condizioni economiche convenute nell'Offerta/Contratto, sia l'applicazione del presente Regolamento e dei documenti in esso esplicitamente richiamati in riferimento al tariffario approvato dal MATTM (PO 8.5.2-03).

Il mancato versamento degli importi dovuti, secondo le modalità sottoscritte nella **proposta commerciale**, comporterà l'annullamento delle attività ispettive da parte di Certifica.srl. e, in fase di sorveglianza/rinnovo, l'emissione di una **lettera di diffida** che può comportare la sospensione e/o la revoca del certificato, così come previsto dal presente Regolamento e dallo schema Accredia.

Le tariffe previste devono essere versate a Certifica.srl nei tempi e nelle modalità indicate **nell'offerta accettata/contratto.**

5.1 REQUISITI

Per iniziare il processo di certificazione, Il Richiedente/Candidato (per ogni categoria di iscrizione) deve dimostrare di possedere i requisiti minimi che seguono nei punti a), b). Per accedere all'esame di certificazione il candidato deve:

- a) essere preventivamente iscritto al Registro telematico nazionale delle persone e delle imprese certificate di cui all'articolo 15 del D.P.R. n. 146/2018 (di seguito denominato Registro telematico nazionale);
- b) **presentare apposita domanda Mod 8.5.2-01**, corredata dall'attestato di iscrizione al Registro telematico nazionale, contenente le informazioni relative alla tipologia di certificazione richiesta (es.: per il Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 occorre indicare la categoria per la quale si richiede l'esame [Categoria I, II, III, IV]).

5.2 PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL CANDIDATO

L'ottenimento della Certificazione è subordinato al soddisfacimento di tutte le seguenti fasi:

- accettazione dell'offerta (Mod 8.5.2-02);
- invio della domanda di certificazione, per ammissione all'esame di certificazione (Mod 8.5.2-01);
- invio della documentazione utile a dimostrare il possesso dei requisiti previsti nella rispettiva scheda requisiti (Attestato persona PR, categoria di iscrizione congrua con la categoria di esame richiesto, copia del documento di identità in stato di validità e fotografia formato tessera (o invio del file nominato con il nome candidato in formato jpg), attestazione di pagamento dell'esame teorico pratico).
- superamento dell'esame teorico-pratico;
- riesame della documentazione e dei risultati d'esame svolto dal **CDE** di Certifica.srl.
- riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame svolto dal **RST**.
- approvazione della proposta di certificazione da parte del Comitato di delibera (CTDD)

certifica.srl s.r.l.

via Galileo Galilei, 47 -20092 Cinisello Balsamo (MI) – P.Iva/Cod- Fisc. 12520420964

Mail: info@certifica.srl - Web: www.certifica.srl – PEC: certifica.srl@pec.it

- registrazioni

5.3 REGISTRAZIONI ED ELENCHI

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di delibera/riesame della documentazione relativa a rilascio, mantenimento, sorveglianza (verifica con esito positivo), rinnovo, sospensione, revoca o trasferimento del certificato, Certifica.srl. inserisce nell'elenco delle persone certificate Mod. 8.5.2/17 e nella sezione apposita del Registro telematico nazionale, l'esito degli accertamenti (sussistenza o meno della certificazione della persona fisica).

Certifica.srl. conserva le registrazioni relative al processo di certificazione per un periodo non inferiore a due cicli di certificazione (20 anni).

Per lo schema F-Gas, le persone vengono iscritte nel pubblico Registro telematico MATTM www.fgas.it, collegato alla Banca Dati Nazionale.

5.4 VALIDITA' DEI CERTIFICATI

Durante il periodo di validità della certificazione, le Persone certificate sono soggette alla sorveglianza di Certifica.srl.

È fatta salva la facoltà della Persona certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale. La mancata o tardiva comunicazione non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

La certificazione ha una durata di dieci anni secondo il seguente schema:

Anno	Fase	Tipo di verifica
0	Prima certificazione	Esame
1	Mantenimento	Sorveglianza
2	Mantenimento	Sorveglianza
3	Mantenimento	Sorveglianza
4	Mantenimento	Sorveglianza
5	Mantenimento	Sorveglianza
6	Mantenimento	Sorveglianza
7	Mantenimento	Sorveglianza
8	Mantenimento	Sorveglianza
9	Mantenimento	Sorveglianza
10	Rinnovo	Esame

5.5 MANTENIMENTO E SORVEGLIANZA

Nell'arco dei 10 anni di validità della certificazione, le verifiche di sorveglianza verranno effettuate a livello documentale con cadenza annuale, secondo lo schema del punto 5.4 del presente Regolamento.

della sorveglianza, trasmette un avviso alla persona fisica certificata per richiedere l'invio della seguente documentazione:



- a) un documento "emesso" dalla Banca Dati di cui all'articolo 16 del D.P.R. n. 146/2018 nel quale venga dimostrato che la persona fisica certificata abbia svolto, dalla precedente sorveglianza, interventi inerenti il campo di applicazione del certificato
Nel caso in cui la persona fisica certificata non abbia effettuato interventi dalla precedente sorveglianza, Certifica.srl. manterrà comunque il certificato. Nella successiva sorveglianza, la persona fisica certificata dovrà fornire evidenza a Certifica.srl. di avere effettuato almeno un intervento inerente il campo di applicazione del certificato;
- b) una dichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 (artt. 47 e 76), nella quale la persona fisica certificata dichiara di non avere subito reclami e/o ricorsi da parte di clienti sulla corretta esecuzione dell'incarico svolto inerenti il campo di applicazione del certificato. Nel caso siano presenti reclami e/o ricorsi, la persona fisica dovrà comunicare le modalità di gestione degli stessi;
- c) conferma o aggiornamento dei dati di recapito della persona fisica certificata rispetto a quanto comunicato in fase di certificazione.

Almeno 30 giorni prima della scadenza annuale della sorveglianza, Certifica.srl deve ricevere dalla persona fisica certificata, o tramite il proprio datore di lavoro, la documentazione di cui ai punti 1., 2. e 3. sopra riportati.

5.6 SOSPENSIONE E REVOCA DEL CERTIFICATO

In assenza parziale o totale della documentazione prevista alle lettere a), b), c) del precedente punto 5.5, Certifica.srl sospenderà la certificazione entro 10 giorni lavorativi successivi alla data di scadenza annuale della sorveglianza.

Se entro 180 giorni successivi alla scadenza annuale per il mantenimento del certificato, persona fisica non trasmette la documentazione prevista ai punti 1., 2. e 3., Certifica.srl provvederà alla revoca del certificato. In questo caso la persona fisica, prima di eseguire un nuovo intervento, dovrà effettuare un nuovo iter di certificazione (ripetizione dell'esame teorico - pratico).

Certifica.srl, in caso di esito positivo degli accertamenti, comunica alla persona fisica la sussistenza della certificazione.

5.7 RINNOVO

Il certificato rilasciato alle persone fisiche ha una validità di 10 anni. Il rinnovo della certificazione avviene tramite lo svolgimento di un nuovo esame con le stesse modalità descritte nel presente schema.

La persona fisica certificata dovrà presentare una domanda di rinnovo entro 60 giorni antecedenti la scadenza del certificato, direttamente o tramite il proprio datore di lavoro.

Ad esito positivo dell'iter di rinnovo, Certifica.srl emette il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza.

Qualora il rinnovo non si concluda nei tempi previsti, il certificato sarà sospeso dal primo giorno successivo alla scadenza e sarà riattivato solo al completamento del rinnovo. In tal caso la validità del certificato sarà decurtata del periodo intercorrente tra la data di sospensione del certificato e la data di riattivazione.

Qualora non risultino soddisfatti tutti i requisiti previsti per il rinnovo, alla scadenza della certificazione, la stessa non verrà rinnovata.

La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui il Candidato voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione, come da procedure vigenti.

Qualora nel corso di validità del certificato, intervengano aggiornamenti normativi, Certifica.srl li riceverà e informerà la persona certificata sui nuovi requisiti e sul necessario adeguamento (es. nuove prove d'esame, aggiornamento professionale, altre evidenze).

La persona certificata potrà decidere se adeguarsi o meno e, in caso di mancato adeguamento, nei tempi comunicati da Certifica.srl, questo comporterà la sospensione dal registro telematico nazionale delle persone certificate. In base ai tempi descritti sopra riferiti allo schema di



certificazione emanato da Accredia, in caso di inadempienza ulteriore, Certifica.srl procederà alla revoca della certificazione.

5.8 TRATTAMENTO DEI DATI

Certifica.srl in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 e garantisce il rispetto dei requisiti di riservatezza e sicurezza previsti dalla Norma UNI EN ISO/IEC 17024 anche in merito alle informazioni inerenti all'identificazione dei candidati agli esami di certificazione.

Certifica.srl gestisce i dati secondo le misure di sicurezza descritte nella Privacy Policy www.certifica.srl

6. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE FGAS PERSONA

Il richiedente (persona fisica) che intende certificarsi, può chiedere le informazioni necessarie sull'iter di certificazione attraverso telefono, e-mail, sito web, posta, partner commerciali o centri di esame. A seguito della richiesta è invitato a visionare lo schema di certificazione composto da:

1. il presente Regolamento Persone F-Gas, che comprende:
 - a. i requisiti dei candidati.
 - b. Il tipo di esame teorico-pratico in base alla categoria prescelta
 - c. la durata massima dell'esame
2. il Codice Etico dell'Ente (PO 5.1-05) scaricabile dal sito;
3. le Prescrizioni per l'uso del Marchio Certifica.srl. (PO 5.1 -04) scaricabile dal sito;
4. il modulo "domanda di certificazione persona F-Gas" (Mod. 8.5.2-01);
5. il Tariffario (PO 8.5.2-03).

Certifica.srl rende disponibile la documentazione di cui ai punti 1-2-3 ad ogni Persona che intenda certificarsi, nel proprio sito www.certifica.srl, la restante documentazione prevista ai punti 4-5 la invia su richiesta.

6.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Possono richiedere domanda di certificazione le persone fisiche che dichiarano di svolgere le attività di cui all'articolo 2, paragrafo 1, del Reg. di esecuzione 2067/2015 (U.E.) e/o che intendono conseguire uno dei certificati di cui all'articolo 4 per la categoria corrispondente definita nel paragrafo 2 del Reg. di esecuzione.

Il richiedente, presa visione dello schema, delle condizioni generali di vendita e della privacy, compila ed invia a Certifica.srl il Mod. 8.5.2-01 "domanda di certificazione persona F-Gas", insieme alla documentazione attestante la formazione e l'esperienza lavorativa previste per la figura professionale di riferimento. Nella domanda, il Candidato dichiara inoltre di accettare la prescrizione in base alla quale gli ispettori ACCREDIA possono accedere, in accompagnamento al personale di Certifica.srl, anche con preavviso minimo, alle sedi d'esame per assistere alle prove e alle attività, riservandosi il diritto di intervistare le Persone in iter di certificazione/certificate Certifica.srl.

Nella domanda di certificazione il Candidato esprime inoltre, la competenza tecnica settoriale (per la quale chiede l'attribuzione, ad esito positivo dell'esame da parte di Certifica.srl)

Il candidato dichiara nella domanda il tipo di attività svolta: frigorista - installatore - manutentore - apprendista e di poter svolgere i seguenti tipi di intervento:

- a) controllo delle perdite dalle apparecchiature contenenti gas fluorurati a effetto serra in quantità pari o superiori a 5 tonnellate di CO₂ equivalente e non contenuti in schiume, a meno che le apparecchiature siano ermeticamente sigillate, etichettate come tali e

- contenenti gas fluorurati a effetto serra in quantità inferiori a 10 tonnellate di CO₂ equivalente;
- b) recupero di gas fluorurati a effetto serra;
 - c) installazione;
 - d) riparazione, manutenzione o assistenza;
 - e) smantellamento

Per l'addetto F-GAS sono definite 4 categorie di competenza in base alle attività svolte e di seguito rappresentate:

Tipi di intervento	Categorie Reg. di esecuzione (U.E.) 2067/2015			
	I	II	III	IV
Installazione	Previsto	Previsto*		
Manutenzione e riparazione	Previsto	Previsto*		
Recupero del gas	Previsto	Previsto*	Previsto*	
Ricerca delle perdite	Previsto	Previsto*		Previsto*
Smantellamento	Previsto	Previsto*		

*Per categorie di personale II, III, IV, i certificati possono prevedere le limitazioni come da: art. 3, comma 2, lettere b) c) d) del Reg. esecutivo UE 2015/2067.

6.2 ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE – AMMISSIONE ALL'ESAME

Il Responsabile di schema ha la responsabilità della verifica della completezza e dell'idoneità della documentazione presentata dal richiedente, in accordo alla Domanda di certificazione presentata. Nei casi dubbi Certifica.srl può procedere alla richiesta di informazioni/documenti supplementari al candidato. Il richiedente si impegna a fornire su richiesta di Certifica.srl, tutte le ulteriori e necessarie evidenze oggettive rispetto a quanto già documentato e/o auto dichiarato ai sensi del DPR 445/2000.

6.3 ESAME

Il Candidato, la cui documentazione completa sia stata favorevolmente valutata, è ammesso all'esame di certificazione, che si svolgerà secondo le modalità previste dal Regolamento di esecuzione (U.E.) 2015/2067 della Commissione del 17 novembre 2015.

Durata, modalità di svolgimento e altre caratteristiche dell'esame sono comunicate, per iscritto, al Candidato con il dovuto anticipo rispetto alla data d'esame. Certifica.srl comunica inoltre i/nominativo/i della Commissione d'esame, dando la possibilità al Candidato di decidere se partecipare o meno. In caso di riconsiderazione il Candidato parteciperà alla sessione successiva. Analogamente i nominativi dei candidati vengono comunicati alla Commissione d'esame.

Gli esaminatori vengono individuati scegliendo dall' "Elenco Personale qualificato" da parte del RS, in base a criteri di distanza e assenza di conflitti di interesse rispetto alla sessione di esame considerata.

Gli esaminatori valutano le conoscenze, abilità e caratteristiche personali (competenze professionali) del Candidato con riferimento ai requisiti di schema previsti. Qualora il Candidato non risulti idoneo può richiedere di ripetere l'esame o le parti specifiche dell'esame (ripetizione del solo esame teorico o del solo esame pratico). La prima ripetizione dell'esame è gratuita e deve essere svolta entro il termine di validità del certificato PR, ossia entro massimo 8 mesi dal primo

esame per lo stesso candidato. Eventuali altre prove di esame prevedono una nuova domanda di certificazione e sono previste nel tariffario di Certifica.srl approvato dal M.A.T.T.M.

Gli esami via web (esami on-line), ove previsti, sono svolti presso strutture presidiate da personale Certifica.srl o con la supervisione di un esaminatore incaricato che garantisce circa la sicurezza e integrità e serietà del processo di esame; la tecnologia e la metodologia devono essere tra quelle già validate ed utilizzate, in Italia o all'estero, per l'effettuazione di esami on line.

Le prove teoriche eseguite in remoto sono condotte in tempo reale e in videoconferenza per avere la garanzia sull'identità del candidato e sull'assenza di suggeritori.

È possibile procedere alla registrazione degli esami e tenerne copia, nel rispetto della Normativa privacy, a disposizione di Accredia. Certifica.srl srl prevede comunque l'obbligo di svolgimento in presenza per le prove pratiche di esame.

Requisiti minimi relativi alle competenze e alle conoscenze che devono essere esaminate dagli esaminatori sono valutate da Certifica. srl tramite la procedura 8.5.2/02.

In base all'allegato I del Reg. di esecuzione 2067/2015 (U.E.) l'esame per ciascuna delle categorie indicate nell'articolo 3, paragrafo 2 del Reg. di esecuzione, è costituito da:

- a) una prova teorica, indicata con la lettera T nella colonna della rispettiva categoria, consistente in una o più domande intese a valutare la competenza o la conoscenza in questione;
- b) una prova pratica, indicata con la lettera P nella colonna della rispettiva categoria, durante la quale il candidato esegue il compito corrispondente, avendo a disposizione il materiale, le apparecchiature e gli strumenti necessari.

L'esame verte su ciascun gruppo di competenze e conoscenze indicato con i numeri 1, 2, 3, 4, 5, 10 e 11.

L'esame verte su almeno uno dei gruppi di competenze e conoscenze indicati con i numeri 6, 7, 8 e 9. Prima dell'esame il candidato non è a conoscenza del gruppo, tra i quattro sopra indicati, sul quale sarà valutato.

Quando a più caselle relative alle competenze e alle conoscenze corrisponde un'unica casella nella colonna categorie, significa che in sede di esame non occorre necessariamente valutare tutte le suddette competenze e conoscenze.

Gruppi di conoscenze valutati per categoria:

Punto	Conoscenza e/o competenza	Tipo	Categoria certificato
1	Termodinamica elementare	Teorica	I - II - IV
2	Impatto dei refrigeranti sull'ambiente e relativa normativa ambientale	Teorica	I - II - III - IV
3	Controlli da effettuarsi prima di mettere in funzione l'impianto, dopo un lungo arresto, una manutenzione o una riparazione o durante il funzionamento	Teorico-Pratico	I-II
4	Controlli per la ricerca di perdite	Teorico-Pratico	I - II - IV
5	Gestione ecocompatibile dell'impianto e del refrigerante nelle operazioni di installazione, manutenzione, assistenza o recupero	Teorico-Pratico	I - II - III
6	Componente: installazione, messa in funzione e manutenzione di compressori alternativi, a vite e di tipo «scroll», a semplice e doppio stadio	Teorico-Pratico	I-II
7	Componente: installazione, messa in funzione e manutenzione di condensatori con raffreddamento ad acqua o ad aria	Teorico-Pratico	I-II

8	Componente: installazione, messa in funzione e manutenzione di evaporatori con raffreddamento ad acqua o ad aria	Teorico-Pratico	I-II
9	Componente: installazione, messa in funzione e assistenza di valvole di espansione termostatica e di altri componenti	Teorico-Pratico	I-II
10	Tubazioni: allestire una tubazione a tenuta ermetica in un impianto di refrigerazione	Teorica Pratico	I - II - III - IV I - II
11	Informazioni sulle pertinenti tecnologie che consentono di sostituire i gas fluorurati a effetto serra o di ridurre l'uso e sulla manipolazione di queste tecnologie in condizioni di sicurezza	Teorico	I- II - III - IV

L'esame per ciascuna delle categorie di cui all'articolo 3, paragrafo 2 del Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067, è costituito da:

a) una prova teorica, indicata in Allegato I al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 con la lettera "T" nella colonna della rispettiva categoria, consistente in una serie di domande a risposta multipla, intese a valutare la competenza o la conoscenza in questione.

	Numero di domande a risposta multipla	Numero minimo di risposte esatte (60 %)
Categorie I	30	18
Categorie II	30	18
Categorie III	12	8
Categorie IV	15	9

A ciascuna domanda sono associate 3 risposte di cui una sola è corretta. In caso di correzione della risposta da parte del candidato, la commissione valuterà l'accettazione della correzione, facendo apporre una firma a conferma della scelta del candidato.

b) Una prova pratica, indicata in Allegato I al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 con la lettera "P" nella colonna della rispettiva categoria, durante la quale il candidato esegue il compito corrispondente, avendo a disposizione il materiale, le apparecchiature e gli strumenti necessari.

L'esame verte:

- su ciascun gruppo di competenze e conoscenze indicato in Allegato I al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 con i numeri 1, 2, 3, 4, 5, 10 e 11;
- su almeno uno dei gruppi di competenze e conoscenze tra quelli indicati applicabili alla Categoria richiesta dal candidato in Allegato I al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 con i numeri 6, 7, 8 e 9. Il candidato non deve essere a conoscenza, prima dell'esame, su quale dei suddetti quattro gruppi sarà valutato. Quando a più caselle relative alle competenze e alle conoscenze corrisponde un'unica casella nella colonna categorie, significa che in sede di esame non occorre necessariamente valutare tutte le suddette competenze e conoscenze.

Come da schema di certificazione Accredia, la durata degli esami segue la seguente tabella:

CAT. REG. UE 2015/2067	DURATA MASSIMA PROVA TEORICA	DURATA MASSIMA PROVA PRATICA	DURATA MASSIMA TOTALE
CATEGORIA I	90 minuti	90 minuti	3 ore
CATEGORIA II	90 minuti	90 minuti	3 ore
CATEGORIA III	30 minuti	45 minuti	1 ora e 15 minuti
CATEGORIA IV	30 minuti	45 minuti	1 ora e 15 minuti

Le domande verranno scelte dal RS in base alla categoria di iscrizione dei candidati. In caso di ripetizione di esame, al candidato verrà erogato un test differente dal precedente.

6.4 VALUTAZIONE DELL'ESAME

Il candidato per essere idoneo alla certificazione deve ottenere:

- **una valutazione minima pari al 60% in ciascuna parte dell'esame, e**
- **una valutazione complessiva minima pari all'70%.**

La valutazione complessiva "N" deve essere calcolata secondo la seguente formula:

$N = 0,30 nt + 0,70 np$, dove:

- nt è la valutazione in % della prova teorica;
- np è la valutazione in % della prova pratica.

In caso di valori decimali, il risultato non deve essere arrotondato (né per eccesso né per difetto). I valori centesimali dovranno essere arrotondati per difetto. Le prove di esame devono essere svolte nella sequenza:

- 1) Prova teorica
- 2) Prova pratica

Se il candidato nella prova teorica non raggiunge il 60% non può accedere alla prova pratica. Se il candidato supera la prova teorica e non supera la prova pratica, potrà ripetere la sola prova pratica e completare l'intero esame entro i termini previsti all'articolo 7, comma 3, lettera c) e all'articolo 21, comma 7 del D.P.R. n. 146/2018. Superato tale termine il candidato dovrà ripetere l'intera procedura di certificazione come previsto all'articolo 7, comma 3 del D.P.R. n. 146/2018.

7. DECISIONE SULLA CERTIFICAZIONE DEL CANDIDATO/RICHIEDENTE

La decisione sulla certificazione viene presa unicamente da Certifica.srl in base alle informazioni raccolte nel corso del processo di certificazione e alle procedure interne. Certifica.srl rilascia un certificato alle persone fisiche che hanno superato positivamente l'iter previsto e che si sono iscritte al Registro telematico nazionale di cui al D.P.R. n. 146/2018.

Il certificato, che potrà avere anche la forma di tesserino (BADGE), deve riportare almeno i seguenti riferimenti:

- Nome e logo di Certifica.srl;
- numero del certificato;
- cognome e nome della persona fisica;
- codice fiscale;
- la descrizione del profilo professionale (in funzione delle attività e, per il Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067, anche della categoria);
- le norme di certificazione applicabili (es.: D.P.R. n. 146/2018 + Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067, Categoria.
- data di rilascio, emissione corrente, data di scadenza, firma del rappresentante legale o suo specifico delegato.

Inoltre conterrà la seguente dicitura: Schema di accreditamento approvato dal Ministero dell'Ambiente con decreto n. 9 del 29/01/2019, ai sensi dell'articolo 4 del D.P.R. n. 146/2018;

8. CRITERI DI COMPETENZA DEGLI ESAMINATORI

Certifica.srl ha adottato dei criteri di qualifica degli esaminatori per assicurarsi che possiedano adeguate competenze per la gestione dell'esame e per la valutazione dei candidati, reperibili



nella procedura di valutazione del personale, i cui CV sono approvati dal RS e dal CS ed inseriti nell'elenco del personale qualificato.

Per la gestione dell'esame Certifica.srl può qualificare assistenti con compiti documentali e procedurali.

Gli esaminatori devono avere competenza tecnica approfondita ed esperienza specifica in una o più delle seguenti attività riguardanti:

- le apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore fisse, comprese le celle frigorifero di autocarri e rimorchi frigorifero;

Certifica.srl ha valutato gli esaminatori presenti nell'elenco, che hanno dimostrato esperienza specifica, tramite partecipazione a sessioni di esame come esaminatore e/o tramite esperienza professionale, nelle attività oggetto di certificazione di almeno 5 anni. Gli esaminatori hanno dimostrato di conoscere la legislazione e la normativa tecnica cogente applicabile alla tipologia di esame per cui sono stati incaricati:

- a) D.P.R. n. 146/2018
- b) Regolamento (UE) n. 517/2014
- c) Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067
- d) Regolamento (CE) n. 1516/2007
- e) Schema di accreditamento e certificazione approvato dal Ministero dell'Ambiente con decreto n. 9 del 29/01/2019, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. n. 146/2018.

In base alla certificazione richiesta dal candidato, Certifica.srl incarica gli esaminatori e gli eventuali assistenti assicurandosi che vengano garantite le competenze e rispettate le modalità di esame previste dal presente schema di accreditamento.

Può essere presente un solo esaminatore se il numero dei candidati è pari o inferiore a 5.

9. CRITERI DI COMPETENZA DELL'ORGANO DI DELIBERA

Certifica.srl si è dotata di criteri di qualifica del personale che prende decisioni relative alla certificazione, contenuti nell'apposita procedura di valutazione del personale, per assicurarsi che il personale addetto/incaricato possieda adeguate conoscenze ed esperienze del processo di certificazione relativo agli schemi di accreditamento sui gas fluorurati a effetto serra.

I criteri considerano i seguenti elementi minimi:

- conoscenza dei processi di decisione relativa alla certificazione;
- conoscenza della legislazione e della normativa tecnica cogente relativa ai gas fluorurati a effetto serra:
 - a) D.P.R. n. 146/2018
 - b) Regolamento (UE) n. 517/2014
 - c) Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067
 - d) Regolamento (CE) n. 1516/2007
 - e) Schema di accreditamento approvato dal Ministero dell'Ambiente con decreto n. 9 del 29/01/2019, ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. n. 146/2018.

Il personale che prende decisioni in merito alla certificazione può avvalersi di un esperto tecnico, in possesso di adeguate conoscenze ed esperienze del processo di certificazione per gli schemi di accreditamento sui gas fluorurati a effetto serra.

Il personale che prende decisioni in merito alla certificazione e l'eventuale esperto tecnico, non devono aver partecipato all'esame del candidato o alla sua formazione.

10. ESTENSIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE

E' facoltà della persona fisica in possesso di un certificato relativo al Regolamento di esecuzione (UE) 2015/2067 in corso di validità, rilasciato da Certifica.srl, richiedere l'estensione della certificazione ad una categoria diversa. L'estensione del certificato è possibile dopo presentazione

certifica.srl s.r.l.

via Galileo Galilei, 47 -20092 Cinisello Balsamo (MI) – P.Iva/Cod- Fisc. 12520420964

Mail: info@certifica.srl - Web: www.certifica.srl - PEC: certifica.srl@pec.it

di apposita domanda di certificazione, segnalando la richiesta di cambio di categoria. Il richiedente deve essere in possesso del nuovo attestato personale (PR) rilasciato dalla Camera di Commercio, per la categoria dallo stesso richiesta.

L'estensione avviene a seguito del superamento di un esame teorico – pratico come da seguente schema/tabella:

Schema riassuntivo esame di passaggio categoria

CATEGORIA DEL CERTIFICATO ORIGINARIO	CATEGORIA RICHIESTA	NUMERO DI QUESITI (PROVA TEORICA)	NUMERO DI PROVE PRATICHE	COMPETENZE PRATICHE DA INTEGRARE
CATEGORIA II	CATEGORIA I	10	2	4-5-6-7-8-9
CATEGORIA III	CATEGORIA I	20	3	3-4-6-7-8-9
CATEGORIA IV	CATEGORIA I	20	3	3-5-6-7-8-9
CATEGORIA III	CATEGORIA II	20	2	3-4-6-7-8-9
CATEGORIA IV	CATEGORIA II	20	2	3-5-6-7-8-9

Superamento esame: come da schema di certificazione Accredia rif. Punto 6.5 del presente Reg.

11. TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO

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

Ai fini del trasferimento da altro ente, Certifica.srl deve essere in possesso della seguente documentazione:

- stato di validità del certificato constatato attraverso il Registro telematico nazionale;
- dichiarazione dell'Ente cedente circa la chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) nei confronti della persona fisica, compresa la gestione di eventuali reclami e/o ricorsi;
- una dichiarazione resa dalla persona fisica, in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione. L'Ente di certificazione cedente, entro 30 giorni lavorativi dalla data della richiesta di trasferimento, deve rendere disponibile la documentazione di cui al punto b. alla persona fisica richiedente. A seguito di esito positivo della verifica della completezza e della congruità della documentazione di cui sopra, Certifica.srl emetterà un certificato, riportando la data di "emissione corrente" con invariate la data di rilascio e di scadenza dandone comunicazione all'Ente cedente. Entro 10 giorni lavorativi dalla data di tale comunicazione, il cedente, infatti, dovrà revocare il certificato.

Anche in caso di trasferimento ad altro Ente, Il certificato emesso dal subentrante, in ogni caso, non deve essere considerato come un nuovo certificato.

12. RINUNCIA E CANCELLAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La figura professionale certificata può chiedere la rinuncia alla certificazione, attraverso comunicazione scritta (Mod 8.5.2-27) oppure tramite raccomandata o pec-mail. Certifica.srl effettuerà la cancellazione del certificato dal Portale nazionale delle persone certificate su www.fgas.it/sez.c e prenderà nota nell'elenco interno, inviando opportuna comunicazione al richiedente dell'avvenuta cancellazione. Le operazioni di cancellazione ed eventuale riemissione sono soggette a un costo di gestione espresso nel tariffario approvato dal M.A.T.T.M.

13. DUPLICATO DEL CERTIFICATO

In caso di richiesta di duplicato del certificato, il richiedente può richiedere per scritto, l'emissione di ulteriore copia conforme all'originale del documento. La riemissione del badge è soggetta a un costo di gestione espresso nel tariffario approvato dal M.A.T.T.M..

14. DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA CERTIFICATA

La persona certificata ha diritto alle seguenti garanzie da parte di Certifica.srl :

- Essere equamente valutato nel pieno rispetto dello schema di certificazione applicato, con competenza, indipendenza, trasparenza, imparzialità e riservatezza da parte del personale dell'Ente e dei suoi organi decisionali;
- Avere garanzia per il corretto e diligente adempimento agli obblighi di verifica contrattualmente pattuiti;
- Avere la facoltà di attestare, o rifiutare di attestare, la conformità ad una norma tecnica o ad uno schema di certificazione, con il contestuale dovere di garantire la veridicità dell'informazione che fonda il rilascio della certificazione;
- Avere la possibilità di poter dimostrare con diligenza le attività previste, anche quello di ottenere un risultato specifico conseguente al rilascio o il diniego di rilascio della certificazione sulla base di circostanze oggettive,
- A comunicare ogni forma di eventuali o potenziali conflitti di interesse che possano mettere in dubbio la validità della certificazione o l'imparzialità dell'iter di certificazione

Obblighi per il mantenimento del certificato:

- Rispettare i criteri definiti all'interno del presente regolamento di certificazione, rispettare tutti gli obblighi contrattuali nonché gli obblighi previsti dalla legislazione vigente e cogente applicabile, anche relativa allo schema di certificazione;
- Operare entro i limiti del campo di applicazione della certificazione rilasciata;
- Informare Certifica.srl circa ogni cambiamento che possa influenzare o compromettere lo stato di certificazione;
- Astenersi da qualsiasi dichiarazioni che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da Certifica.srl o dalla normativa vigente;
- Impegnarsi ad interrompere immediatamente l'utilizzo del certificato in caso di sospensione o revoca della certificazione, provvedendo alla restituzione della copia originale del certificato;
- comunicare a Certifica.srl circa ogni reclamo inoltrato da propri committenti relativamente ai campi oggetto di certificazione, così come ad ogni segnalazione inoltrata da Autorità che ne abbia competenza;
- informare Certifica.srl in caso di variazione della ragione sociale, indirizzo, riferimenti fiscali, recapiti telefonici e/o mail, pec-mail, ai fini del mantenimento o rinnovo.

Il committente può pubblicare l'ottenimento della certificazione apponendo il logo di Certifica.srl congiunto a quello di ACCREDIA purché siano rispettate le regole per il corretto utilizzo dei marchi o loghi in essi riportati. In nessun caso è consentito l'utilizzo non autorizzato del logo di Certifica.srl e in nessun caso è concesso l'uso e l'utilizzo del logo dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA se non espressamente rilasciato da Certifica.srl. La stessa fornirà tutte le prescrizioni necessarie per il corretto utilizzo del logo di Certifica.srl/ ACCREDIA. L'utilizzo inappropriato della certificazione, dei certificati e dei marchi o loghi, possono essere puniti con provvedimenti sanzionatori e la sospensione stessa della certificazione.

15. RISERVATEZZA

Certifica.srl garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti le certificazioni e i rispettivi Clienti.

Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) e al Meccanismo di Salvaguardia per l'imparzialità dell'Ente per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

Certifica.srl assicura che le evidenze ed i dati di qualunque tipo, derivanti dalle attività di ispezione/sorveglianza, sono considerati riservati; la loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata dall'Ente e successivamente approvata prima della loro diffusione in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi previsti dalla legge.

Tutte le persone coinvolte nel processo di Certificazione che hanno accesso a tali dati, sottoscrivono un impegno alla riservatezza.

L'ammissione all'esame rende obbligatorio per il candidato il rispetto del codice etico e dei regolamenti dell'Ente, che prevedono l'obbligo contrattuale di non diffondere i documenti di esame, test teorici e/o pratici.

16. COMITATO DI SALVAGUARDIA ED IMPARZIALITA'

Il fine complessivo della certificazione di prodotti, processi o servizi consiste nell'infondere fiducia a tutte le parti interessate che un prodotto, processo o servizio soddisfa requisiti specificati (UNI CEI EN ISO/IEC 17024). Per infondere tale fiducia, Certifica.srl è tenuta a garantire la propria indipendenza, trasparenza, competenza, responsabilità, ovvero, sopra tutte, la propria imparzialità. A tal fine Certifica.srl si è dotata di un Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità, un organo tecnico ed imparziale, ovvero rappresentativo di tutte le parti interessate dal processo di certificazione, con il compito di assicurare l'indipendenza, l'imparzialità, la competenza e l'adeguatezza delle politiche e delle risorse adottate da Certifica.srl.

La composizione del Comitato e le sue regole di funzionamento sono tali da assicurare la continua adeguatezza ed il costante equilibrio delle rappresentanze. Le funzioni principali del CSI sono descritte in dettaglio nel proprio regolamento e consistono in:

- esaminare la relazione annuale circa l'analisi sull'imparzialità e raccomandare le opportune azioni correttive riguardo eventuali inadeguatezze;
- verificare l'attuazione delle eventuali azioni correttive in merito all'imparzialità;
- verificare la correttezza formale della contabilità;
- esaminare la correttezza della politica dei prezzi alla clientela;
- eseguire un controllo a campione delle pratiche di certificazione;
- verificare che il personale abbia sottoscritto idonei impegni ai fini dell'esigenza di garanzia dell'imparzialità;
- verificare la documentazione standard destinata alla clientela, sotto il profilo della trasparenza e chiarezza dell'offerta contrattuale, nonché dell'adeguata pubblicizzazione;
- prendere atto dei regolamenti di Certifica.srl. ai fini del rispetto delle norme di imparzialità;
- valutare la corretta ed imparziale gestione dei reclami e ricorsi presentati dalla clientela.

16.1. REGISTRAZIONI

Entro 10 gg lavorativi dalla data di rilascio, sorveglianza (se con esito positivo), rinnovo, sospensione, trasferimento o revoca del certificato, Certifica.srl provvede a registrare l'esito degli accertamenti nell'apposita sezione del Registro Telematico Nazionale e a comunicare l'esito al cliente.

17. RECLAMI, RICORSI, CONTENZIOSI

Certifica.srl si impegna a registrare e conservare reclami e ricorsi ricevuti come previsto dalle proprie procedure interne di gestione delle registrazioni, e a gestirli nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

17.1. RECLAMI

Per "Reclamo" si intende la manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e/o all'operato dello stesso;

Il Cliente può presentare reclamo relativo all'operato di Certifica.srl la quale sotto la responsabilità del Responsabile del Sistema di gestione della Qualità (RGQ), analizza il reclamo, individua le eventuali azioni da intraprendere per la verifica della fondatezza del reclamo e per la relativa gestione e soluzione; al reclamante viene sempre fornita risposta scritta per confermare il ricevimento del reclamo e dei tempi di intervento previsti circa la chiusura del reclamo e fornire, ove possibile, informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e i risultati raggiunti nelle fasi intermedie.

Il Cliente potrà essere contattato per informazioni e per la definizione delle azioni necessarie alla soluzione ovvero, se del caso, per una verifica supplementare. Al reclamante verrà confermato per iscritto l'esito del reclamo e le decisioni assunte per ovviare alle conseguenze qualora l'esito delle verifiche confermi la fondatezza del reclamo.

17.2. RICORSI

Per "Ricorso" si intende l'eventuale appello formale, da parte di Clienti di Certifica.srl, aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Ente;

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto delle decisioni adottate da Certifica.srl nell'ambito delle attività ispettive oggetto del contratto, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione, può presentare ricorso per iscritto (tale ricorso deve contenere il riferimento dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti).

Il ricorso può essere presentato da un cliente che abbia stipulato con Certifica.srl un contratto di certificazione, o un richiedente di controllo/ispezione, direttamente contro un atto o una decisione di Certifica.srl, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

Ogni ricorso scritto, che pervenga a Certifica.srl, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

Ogni ricorso viene sottoposto alla Direzione, la quale provvede a fare eseguire gli accertamenti in merito tramite la procedura PO 8.7.1 in cui viene utilizzato personale indipendente non direttamente coinvolto nell'oggetto del ricorso.

Nel processo di trattamento dei ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza, esperienza e competenza del personale incaricato dell'analisi; nel caso di ricorsi relativi ad attività di ispezione, non può essere utilizzato nell'esame del ricorso, personale che è stato coinvolto nell'attività di verifica.

Al termine del processo di riesame, la Direzione provvederà a trasmettere una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definitive e le azioni necessarie, comunque entro il termine massimo di 40 giorni dal ricevimento del ricorso. In caso di necessità, Certifica.srl può decidere di effettuare una nuova visita, valutazione o prova.

I costi del ricorso saranno a carico:

- di Certifica.srl se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto.



17.3. CONTENZIOSI

Qualora l'esito del ricorso non venga accettato dal cliente si aprirà una procedura di contenzioso. Il contenzioso verrà gestito ed analizzato in relazione al contratto ed alle specifiche clausole previste o, se assenti specifiche clausole, alla legislazione vigente.

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione della documentazione o delle attività di Certifica.srl è effettuata tramite un tentativo di soluzione stragiudiziale.

Qualora il tentativo di soluzione stragiudiziale non andasse a buon fine il contenzioso seguirà la normale evoluzione prevista dalla legislazione richiamata dal contratto e dal foro competente, quello di Milano.