

Data	22 Maggio 2024	Edizione	05	Revisione	08
Preparato		Verificato		Approvato	
COPIA CONFORME AL		DOCUMENTO INTERNO DEL SISTEMA IAS			

## 0. INDICE

0. Indice	11. Rispetto del Codice Deontologico
1. Presentazione e Scopo	12. Mantenimento validità certificazione
2. Definizioni	13. Controllo documenti
3. Accreditementi	14. Ricorsi / Appelli
4. Applicabilità	15. Reclami
5. Processo di Certificazione	16. Pubblicazione e conservazione delle registrazioni relative ai clienti ed ai richiedenti la certificazione
6. Certificato di Competenza	17. Concessione e uso del Certificato e del Logo
7. Attività di Sorveglianza	18. Tariffe
8. Rinnovo della Certificazione	19. Riservatezza
9. Variazioni dei requisiti per la Certificazione	20. Riferimenti Normativi
10. Disdetta, Sospensione, Revoca o Riduzione del campo di applicazione della Certificazione	

## 1. PRESENTAZIONE E SCOPO

**IAS Register AG** (di seguito denominato **IAS**) ha sede in **BALERNA - 6828, Via San Gottardo, 112, Svizzera**.

A far data dal 24 Febbraio 2021 IAS, in qualità di socio fondatore, fa parte dell'Associazione denominata INTERNATIONAL COMPLIANCE NETWORK (di seguito denominato ICN) con sede in Lugano ([www.icn-network.org](http://www.icn-network.org)). L'Associazione, composta da Organismi di certificazione accreditati e riconosciuti di diversi Paesi, si propone di promuovere la cultura della Regulatory Compliance nell'ambito dei processi accreditati e riconosciuti, segnatamente alle attività di Assessment, Inspection ed Educational & Training, relative appunto alla Regulatory Compliance. Le finalità, i principi e le attività sono indicati nel sito web dell'Associazione.

È un Organismo di Certificazione che eroga, secondo procedure conformi alla ISO 17024, servizi di valutazione e certificazione delle competenze delle persone a fronte di specifici requisiti, elaborando e mantenendo uno schema di certificazione di persone in conformità alle Norme o ai Disciplinari Tecnici di riferimento (DT).

Nota 1 Secondo ISO/IEC 17024. Il termine "Organismo di Certificazione" è utilizzato in luogo del termine completo "Organismo di Certificazione di persone", e il termine "schema di certificazione" è utilizzato in luogo del termine completo "schema di certificazione di persone".

Il sostegno finanziario per assicurare l'erogazione del servizio e le attività di IAS è fornito dai ricavi previsti dei servizi erogati.

Scopo del presente regolamento è comunicare le procedure di valutazione, le regole e le procedure per rilasciare e mantenere certificazioni di competenza delle persone, o per rifiutare, sospendere o revocare una certificazione, compresi i diritti e doveri dei richiedenti o clienti, e le informazioni riguardo le procedure per trattare reclami e ricorsi. Il presente regolamento disciplina i rapporti tra IAS e i richiedenti la certificazione e i clienti.

**N.B.** Di seguito con il termine IAS ci si riferirà indistintamente alla funzione responsabile dell'attività specifica prevista nello sviluppo del procedimento di certificazione delle competenze.

## 2. DEFINIZIONI

### 2.1 Certificazione volontaria delle competenze delle persone

La certificazione "volontaria" delle competenze delle persone è basata su Disciplinari Tecnici elaborati IAS REGISTER AG o su norme o altra prescrizione contrattuale di riferimento e viene rilasciata IAS, secondo procedure conformi ai requisiti della norma ISO 17024 ed alle altre norme applicabili.

### 2.2 Certificazione regolamentata delle competenze delle persone

La certificazione "regolamentata" delle competenze delle persone è basata su Disciplinari Tecnici pubblici con disposizioni legislative che ne definiscono l'iter di certificazione, per le quali può essere previsto obbligo di accreditamento<sup>a</sup>.

## 3. ACCREDITAMENTI

IAS è attualmente accreditato per la Certificazione di Persone dall'Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA (nr di registrazione 109C), specificatamente per la figura professionale di "Esperto in Gestione dell'Energia EGE" in accordo alla Norma UNI CEI 11339:2023. Il certificato è consultabile ai siti web [www.accredia.it](http://www.accredia.it) oppure [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com).

E' obiettivo di IAS richiedere l'Accreditamento di volta in volta, sulla base dell'evoluzione delle normative applicabili, entro il periodo transitorio stabilito dai documenti emessi dai legislatori locali.

### IAS REGISTER AG

Internet: <a href="http://www.ias-register.com">www.ias-register.com</a>	<b>Sede Legale ed Operativa</b>	Telefono: +41 91 682 01 59
E-Mail: <a href="mailto:info@ias-register.com">info@ias-register.com</a>	Via San Gottardo, 112 CH -6828- BALERNA	Fax. +41 91 682 12 48

## 4. APPLICABILITA'

Il presente regolamento è applicabile a tutti i contratti di certificazione della competenza delle persone.

Per particolari schemi di certificazione può essere presente una Appendice che esplicita i requisiti specifici per la certificazione della competenza.

Il presente regolamento e l'eventuale Appendice/i sono parte integrante del contratto tra IAS e le Organizzazioni clienti e/o persone e sono il riferimento principale per tutto il personale IAS coinvolto nelle attività di certificazione.

Il presente regolamento e l'eventuale Appendice/i sono stati redatti coerentemente alla Politica, al Manuale di Corporate e al Manuale di Assessment, alla Mission e al Codice Deontologico di IAS, a fondamento dell'operato di IAS ed al suo impegno di infondere la fiducia nelle Parti Interessate, senza farsi influenzare da interessi di alcun tipo e garantendo l'imparzialità del proprio giudizio nello svolgimento delle attività.

**N.B.** L'assenza del conflitto di interessi è garantita dall'impiego che il proprio personale non operi come esaminatore di uno specifico candidato che esso stesso ha formato-addestrato per un periodo di due anni dalla data della conclusione delle attività di formazione-addestramento.

## 5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

La Politica e le procedure nel cui ambito IAS esercita le proprie attività, e la loro amministrazione, risultano non discriminatorie nei confronti delle persone. Le procedure non sono utilizzate per impedire o inibire l'accesso ai richiedenti.

Può accedere alla Certificazione qualunque persona fisica che ne facciano richiesta, come giuridicamente definita dalla legislazione dei diversi Paesi in cui IAS opera direttamente, o attraverso i propri *partners* e società partecipate o controllate, in possesso dei requisiti definiti per ogni schema specifico di certificazione e le cui attività ricadono nel campo di applicazione di competenza di IAS.

Il processo di valutazione prevede di norma le seguenti fasi:

- Processo di richiesta di certificazione;
- Processo di Valutazione;
- Processo di Esame;
- Decisione relativa alla certificazione (delibera).

### Processo di richiesta di certificazione:

Il candidato/a interessato alla certificazione di competenza, deve prendere visione del Calendario Esami sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) ed effettuare l'iscrizione ad una delle sessioni di esame pianificate mediante l'invio della documentazione elencata nel Regolamento Specifico dello schema di riferimento prescelto.

Successivamente IAS Register invia al candidato l'«**Offerta per la Certificazione della Competenza**».

L'iscrizione all'esame si intende perfezionata alla ricezione, da parte di IAS Register AG – Assessment Division – Area Competence of Personnel (IAS ASS CP) dell'Offerta firmata, ove vi è evidenza della presa visione e dell'accettazione da parte del candidato di tutte le clausole contenute nel presente Regolamento.

La rinuncia da parte del candidato a partecipare all'esame dopo l'effettuazione del pagamento non dà diritto ad alcun rimborso, tuttavia si riserva la possibilità al candidato di partecipare ad una sessione d'esame successiva. In ogni modo le quote versate non sono rimborsabili, anche in caso di esito negativo del processo di valutazione.

**N.B.:** IAS REGISTER (Assessment Division) non vincola i Candidati alla partecipazione di alcun corso di formazione erogato dalla divisione School.

### Processo di Valutazione

Durante il Processo di «**Valutazione preliminare dei Candidati d'Esame**» viene verificato il soddisfacimento dei requisiti, indicati all'interno dello specifico regolamento di schema (appendici), riguardo ai vari argomenti ivi indicati ed, in particolare:

- istruzione;
- formazione specifica;
- esperienza di lavoro specifica.

Gli esiti della Valutazione Preliminare sono: a) negativa – b) positiva.

Nel caso di valutazione preliminare negativa il processo di valutazione viene sospeso e ne viene data comunicazione al candidato prima della sessione di esame. Il candidato, in caso di carenze documentali, può integrare la documentazione fornita per dare evidenza della soddisfazione dei requisiti e/o colmare le lacune indicate da IAS ASS CP.

A seguito dell'invio della documentazione integrativa, IAS ASS CP procederà a nuova valutazione e comunicherà l'esito al candidato. In caso di mancata soddisfazione dei requisiti il processo di certificazione verrà interrotto definitivamente ed il candidato non potrà raggiungere la certificazione.

Il candidato può ricorrere contro le decisioni prese riguardo la propria domanda entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione dell'esito della valutazione della documentazione da lui prodotta. IAS ASS CP tratterà il ricorso secondo quanto stabilito nel seguito al capitolo "Ricorsi".

## Processo di Esame

**Pre-Esame:** Il Regolamento Specifico di Schema potrebbe prevedere lo svolgimento di una prova di "pre-esame" per i candidati che non soddisfino pienamente i requisiti di "formazione specifica". Lo scopo della prova è di dimostrare che il candidato, che non ha svolto la formazione richiesta dallo schema specifico, abbia effettivamente le conoscenze necessarie richieste per sostenere l'esame di certificazione. La tipologia di prova, le materie oggetto di pre-esame e le modalità di iscrizione sono definite nel Regolamento Specifico dello schema relativo alla figura professionale da certificare.

**Esame:** La partecipazione all'esame di certificazione viene confermata da IAS ASS CP al raggiungimento del numero minimo di iscritti previsti per la sessione stessa, entro il termine massimo di una settimana prima della data prevista per l'esame. I nominativi dei commissari d'esame sono comunicati ai candidati all'atto della conferma della data e sede d'esame. I candidati hanno il dovere di segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità a IAS ASS CP che valuterà prontamente tali segnalazioni e ne darà risposta al candidato.

*N.B.: In caso di mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti IAS ASS CP provvederà ad informare tempestivamente i candidati che avranno la facoltà di spostare l'iscrizione ad una sessione di esami successiva.*

**Sessioni:** Le sessioni d'esame vengono pubblicate periodicamente sul website di IAS REGISTER AG e, previo accordo fra le parti, sui siti di stakeholders interessati allo specifico profilo di competenze, con i quali IAS ASS CP ha specifico e formale accordo di promozione.

La segreteria IAS ASS CP analizza le domande dei candidati accertandosi che esistano le condizioni di accessibilità alla sede stabilita per la sessione d'esame; nel caso vengano segnalate particolari necessità da parte dei candidati, verifica la soluzione coinvolgendo IAS ASS CP e ne dà prontamente comunicazione al candidato tramite mail o fax. L'esame viene condotto in Italiano; esigenze diverse dei candidati, compatibili con i requisiti di schema devono essere segnalate alla segreteria che verificherà le possibili soluzioni dando immediata comunicazione al candidato.

**Commissione:** La Commissione d'Esame è nominata dall'Alta Direzione attingendo dall'albo dei «**Commissari d'Esame Qualificati**». Il numero di commissari che partecipano alla sessione di esame è definito in base al numero di candidati, in modo da garantire che nella giornata di esame tutti i candidati abbiano garantite le stesse tempistiche di valutazione. La commissione è composta da almeno un esperto iscritto all'albo dei commissari. I nominativi dei candidati sono comunicati ai commissari all'atto della conferma della data e sede d'esame. I commissari hanno il dovere di segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità a IAS ASS CP che valuterà prontamente tali segnalazioni e ne darà risposta al commissario.

**Prove e materie di esame:** Tutte le prove vertono sulla verifica delle competenze professionali e sulla capacità all'esercizio della professione. L'accesso all'esame di Certificazione è consentito ai candidati che abbiano superato la prima fase di Analisi Documentale, oppure ai candidati che, assumendosene la responsabilità, hanno deciso di partecipare all'esame prima dell'invio delle evidenze documentali. Il numero, la tipologia di prove e le materie oggetto di esame è definito nel Regolamento Specifico relativo alla figura professionale da certificare.

**Svolgimento:** La lista degli iscritti all'esame è consegnata alla Commissione d'Esame. Si procede all'identificazione dei presenti tramite il controllo di un documento d'identità in corso di validità. Eseguita l'identificazione si procede con lo svolgimento delle prove previste dallo schema. A termine delle prove di esame la commissione comunica al candidato l'esito dell'esame e delle singole prove. A conclusione della giornata di esame la commissione redige il verbale di esame.

**Criteri di valutazione:** I pesi delle prove, i criteri di valutazione ed il punteggio minimo per il superamento dell'esame sono definite per ogni Regolamento Specifico di certificazione relativo agli schemi di certificazione delle competenze.

**Ripetizione dell'esame:** Le modalità di ripetizione dell'esame sono definite per ogni Regolamento Specifico di certificazione relativo agli schemi. I costi per la ripetizione dell'esame sono definiti nei tariffari di schema.

## Decisione relativa alla certificazione (Delibera)

Il Comitato di Delibera effettua l'esame dei documenti attestanti il soddisfacimento dei requisiti di competenza, il superamento delle prove di certificazione e le ricevute dei versamenti. In caso di parere positivo, il comitato delibera l'emissione del certificato che viene preparato dalla segreteria operativa e firmato dalla Direzione Generale di IAS (o da suo delegato). La data di emissione del certificato decorre dalla data di delibera della certificazione.

In caso di parere negativo, IAS provvede a comunicare tempestivamente l'esito della valutazione al candidato tramite lettera comunicazione E-MAIL e/o PEC.

## Iscrizione al registro

Il rilascio della certificazione consente l'iscrizione della persona che ha completato il percorso di certificazione della competenza nel «**Registro delle Figure Professionali Certificate**» per la figura professionale richiesta sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) e, nel caso di schemi accreditati, ove previsto anche sul sito degli organismi di accreditamento.

*N.B.: A seguito dell'eventuale ottenimento dell'accREDITAMENTO di specifiche norme della competenza del Personale IAS, se previsto contrattualmente con l'OdA, si attiverà alla pubblicazione delle figure certificate anche nei Database dell'OdA stesso.*

L'iscrizione al registro e l'invio del certificato sono subordinati al pagamento della quota indicata nei tariffari di schema.

I registri pubblicati sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) vengono aggiornati con cadenza mensile e contestualmente comunicati agli organismi di accreditamento, per le figure accreditate, per l'aggiornamento del loro sito. Analoga modalità di comunicazione viene attuata per i provvedimenti di rinuncia, sospensione e revoca della certificazione.

## 6 CERTIFICATO DI COMPETENZA

Il Certificato di Competenza ha validità a partire dalla data di emissione, purché rispetti i paragrafi seguenti. La scadenza del certificato è riportata nel certificato stesso (ove previsto).

Il Certificato di Competenza è il documento con il quale IAS ufficializza la *Certificazione di Competenza* alla specifica norma / specifiche e/o regolamenti di riferimento.

Il contenuto del Certificato di Conformità della Competenza riporta:

- I dati anagrafici della persona valutata;
- la definizione della competenza certificata;
- il riferimento alla norma o disciplinare di riferimento, con annessi requisiti di competenza;
- il luogo e la data di svolgimento dell'esame;
- il numero del certificato;
- la data di emissione (data di esame e ratifica da parte del Comitato di Certificazione) e di scadenza (eventuale) della certificazione;
- Logo dell'organismo di Accreditamento (quando applicabile).
- la firma del Funzionario autorizzato (Legale Rappresentante IAS o suo Sostituto).

N.B. Eventuali appendici integrative associate al singolo Certificato sono possibili per casi specifici (es. Descrizione degli argomenti trattati).

N.B. Il contratto è vincolato al pagamento annuale delle quote previste per il mantenimento ed alla sorveglianza periodica da parte di IAS ASS CP. In assenza di disdetta da parte della persona con la competenza certificata (da effettuare secondo le modalità definite nel capitolo 10), il contratto di certificazione viene rinnovato in automatico.

## 7 ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA (qualora prevista)

Durante il periodo di validità della certificazione IAS ASS CP esercita un controllo sul personale certificato per verificare il perdurare del mantenimento della conformità ai requisiti stabiliti dal Regolamento Specifico di schema.

La documentazione richiesta per il mantenimento della qualifica è elencata all'interno del Regolamento Specifico di schema. Le tempistiche entro la quale la persona Certificata deve inviare suddetta documentazione sono stabilite in almeno 30 giorni precedenti la scadenza annuale.

IAS ASS CP può eseguire sorveglianze non programmate, con un preavviso minimo di 10 giorni, per la verifica di inadempienze contrattuali o professionali quali, ad esempio, il mancato trattamento di reclami o la non osservanza dei requisiti professionali.

Le sorveglianze sono eseguite a campionamento sulla documentazione professionale e possono prevedere un colloquio col professionista certificato.

Le condizioni per il mantenimento della certificazione sono definite nel Regolamento Specifico di schema.

## 8 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Le condizioni per il rinnovo della certificazione sono definite nello specifico Regolamento Specifico di certificazione.

Salvo specifiche indicazioni nel Regolamento Specifico di Schema, la persona la cui competenza è certificata che non presenti formale disdetta con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi tramite raccomandata o PEC, è tenuto ad inviare per tempo (almeno 30 giorni precedenti la scadenza del termine di validità della certificazione) la documentazione aggiornata indicata nel Regolamento Specifico di Schema per consentire la valutazione dei requisiti necessari per il Rinnovo. Solo a seguito del versamento della quota di Rinnovo e della valutazione positiva della documentazione inoltrata, verrà riemesso il certificato entro la data di scadenza indicata nel certificato.

Se alla data di scadenza del certificato, la persona con la competenza certificata non ha inviato tutta la documentazione necessaria per il completamento della pratica di rinnovo, IAS provvederà a comunicare al professionista la rimozione del suo nominativo dai registri delle figure professionali certificate e la diffida all'utilizzo della certificazione e dell'eventuale marchio.

Per poter rinnovare la certificazione, il professionista dovrà provvedere all'invio dei documenti entro 2 mesi dalla data di scadenza del certificato. Nulla ricevendo entro i termini sopra stabiliti, il professionista sarà tenuto a ripetere l'intero iter di certificazione (vedi paragrafo 5 del presente regolamento).

In conformità allo schema di Certificazione, per il rinnovo della Certificazione, IAS ASS CP considera le seguenti peculiarità:

- eventuali valutazioni in campo;
- sviluppo professionale;
- interviste strutturate;
- conferma di un lavoro continuo e soddisfacente e registrazioni dell'esperienza di lavoro;
- verifiche sulla capacità fisica in rapporto alla competenza considerata.

## 9 VARIAZIONE DEI REQUISITI PER LA CERTIFICAZIONE

Le variazioni dei requisiti per la certificazione possono avvenire:

- Modifiche ed aggiornamenti delle norme: IAS, sulla base di eventuali indicazioni di organi ed enti aventi titolo e/o accordi internazionali / Parti Interessate e/o altre modifiche che potrebbero influenzare la certificazione, informa il personale dei termini entro i quali i cambiamenti entreranno definitivamente in vigore, accordando tempi ragionevoli affinché possano accedere agli aggiornamenti specifici delle loro competenze. A seconda di tali modifiche (sostanziali – marginali) l'iter di certificazione è eseguito analogamente al paragrafo 5 o limitato ad alcuni sottopunti di esso.
- Variazioni sui propri riferimenti anagrafici: IAS acquisita tutta la documentazione la consegnerà al Comitato di Delibera che farà seguito all'emissione di nuovo certificato con lo stesso numero e la stessa data di scadenza, ma indicizzato nello stato di revisione. Il certificato superato sarà comunque ritirato.

Le tariffe applicate sono stabilite sulla base del Tariffario IAS.

## 10 DISDETTA, SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA COMPETENZA DELLA CERTIFICAZIONE

### Sospensione

IAS si riserva il diritto di sospendere temporaneamente la validità del certificato al manifestarsi anche solo di una delle seguenti condizioni:

- uso improprio del logo e/o del certificato e/o reclami sull'utilizzo degli stessi che non siano prontamente corretti;
- persona che si rende indisponibile entro i termini massimi di validazione della certificazione (come stabilito al paragrafo 7 e 8 del presente documento);
- mancato pagamento degli onorari di certificazione entro i termini stabiliti;
- indisponibilità all'accettazione di audit speciali;
- persona che cessi l'attività temporaneamente;
- procedimento giudiziario in corso o attivazione del processo di comunicazione preventivo di avvio di un procedimento giudiziario nei confronti della persona relativamente alle competenze certificate.

Resta ferma la facoltà della persona di sospendere volontariamente la validità della propria certificazione per cause e/o contingenze proprie di cui abbia dato notizia e motivazione a IAS.

Al riscontro di uno di questi casi, IAS, riesaminate le posizioni, notificherà alla Persona mediante formale comunicazione (fax – e-mail – lettera, pec ecc.) i tempi e le condizioni entro cui corregge / superare le cause all'origine del provvedimento ed aggiornerà lo stato di validità della posizione all'interno dei propri registri, dando evidenza del contingente stato sospensivo della validità del rapporto di certificazione tramite pubblicazione sul proprio sito web [www-ias-register.com](http://www-ias-register.com). Inoltre, per particolari regimi normativi cogenti e secondo i protocolli vigenti, potranno essere disposti avvisi a favore delle Parti Interessate dell'avvenuta sospensione.

N.B.: La persona con competenza certificata deve indicare entro un termine di 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione le azioni correttive che intende apportare. IAS ASS CP valuta le azioni correttive proposte e deciderà se revocare, piuttosto che attuare azioni di verifica atte a provare il reale ripristino delle condizioni. In caso di mancata ricezione delle azioni correttive entro il termine indicato IAS ASS CP provvederà a revocare la certificazione. Le spese sostenute da IAS ASS CP per verifiche originate da provvedimenti di sospensione, sono a carico della persona con competenza certificata.

La durata massima del periodo di sospensione, entro cui la Persona può chiedere a fronte delle opportune azioni a trattamento delle cause originarie il ripristino della validità, è stabilita in 6 (sei) mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato stesso.

Durante tale periodo la Persona deve esimersi nella divulgazione o utilizzazione della certificazione in quanto la stessa è provvisoriamente invalidata.

Quindi, posto che la Persona si disponga entro i tempi stabiliti per il superamento delle condizioni che hanno comportato la sospensione del Certificato, IAS, esperite le valutazioni del caso e/o condotto le periodiche attività di verifica con esito positivo, delibererà la notifica e l'aggiornamento dei propri registri dell'avvenuto ripristino della validità, oltre agli eventuali ulteriori adempimenti richiesti (comunicazioni Parti Interessate); in caso contrario, ovvero al perdurare delle situazioni di anomalia IAS attiverà l'iter di revoca del certificato.

### Revoca

La Revoca del certificato e quindi l'annullamento della sua validità avvengono al sopraggiungere di uno dei seguenti casi:

- mancata risoluzione – superamento delle cause che hanno comportato la sospensione, ovvero l'inadeguatezza delle misure poste in essere;
- modifiche dei requisiti del presente Regolamento e/o dei Documenti sussidiari correlati (es. Appendice) a cui la Persona non può o non vuole adeguarsi, e/o non accetti nuove condizioni economiche stabilite da IAS in virtù di una rivalutazione del contratto per variazioni significative;
- fallimento o cessazione per lungo tempo delle attività della Persona;
- rinuncia e richiesta di recesso contrattuale da parte della Persona, da esprimersi a mezzo di formale comunicazione scritta;
- perdurare insolvenza onorari di certificazione oltre i termini accordati, ovvero attivazione di conseguente procedimento legale / giudiziario;
- circostanze, quali quelle citate per la sospensione, che sono giudicate da IAS particolarmente gravi.

In ogni caso è fatto onere di IAS notificare, come per la Sospensione, il provvedimento di Revoca alla Persona secondo le modalità ritenute più opportune al caso (fax – e-mail – lettera, pec ecc.), così come evadere gli analoghi adempimenti di pubblicazione già esposti per la sospensione, oltre all'aggiornamento del registro e la comunicazione alle Parti Interessate se pertinente.

La Revoca della Certificazione prevede pertanto il ritiro del documento attestante la conformità della Competenza della Persona, obbligandosi quest'ultima alla restituzione del certificato ed alla cessazione dell'utilizzo del marchio IAS in qualsiasi forma a partire dalla data stessa di notifica della comunicazione.

- N.B.** IAS si riserva, infine, la facoltà di disporre la sospensione o la revoca della certificazione rilasciata, a seconda della gravità delle circostanze, qualora il mantenimento delle Competenze non garantisca il rispetto di requisiti prescrittivi e cogenti applicabili per la singola fattispecie ed il contesto operativo. Eventuali procedimenti giudiziari sono riconosciuti quali particolari condizioni, per cui sarà espressa specifica determinazione a seguito di analisi della fattispecie.

## Riduzione del Campo di Applicazione del Certificato

La Riduzione per lo scopo di certificazione può avvenire generalmente per la perdurata inattività dei servizi erogati.

In tal caso vale quanto già riportato per la Sospensione e la Revoca circa gli adempimenti di aggiornamento dei rapporti.

- N.B.** IAS si riserva la facoltà di disporre una riduzione del campo di applicazione di Competenza per escludere quelle parti/aree che non siano conformi, se la Persona ha seriamente e persistentemente mancato nel garantirle aderenti ai requisiti di certificazione propri dello schema.

## Disdetta

La persona la cui competenza è certificata può presentare disdetta della certificazione durante il periodo di validità della certificazione.

Tale disdetta deve essere inviata a IAS ASS CP con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alle scadenze annuali (mantenimento, rinnovo) tramite raccomandata o PEC.

La persona la cui competenza è certificata che non presenta disdetta entro i termini sopra indicati è tenuto a versare la quota di mantenimento/rinnovo prevista dal tariffario di schema.

In caso di disdetta, la persona con competenza certificata deve restituire l'originale del certificato, non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione.

La rinuncia implica la cancellazione dal registro da parte di IAS ASS CP e, in caso di schema accreditato, IAS ASS CP provvede a comunicare tale aggiornamento all'Organismo di Accreditamento.

La disdetta della certificazione non comporta, da parte di IAS, l'invio alla persona la cui competenza è certificata che ha presentato disdetta del proprio fascicolo documentale.

Se specificamente richiesto dalla normativa di riferimento o dalle regole di accreditamento dello specifico schema di certificazione, ed esclusivamente per motivi di trasferimento della certificazione del personale, per le persone con competenza certificata che facciano specifica richiesta, IAS provvederà alla consegna della pratica di certificazione al soggetto richiedente. I costi relativi all'invio della pratica di certificazione saranno indicati nel tariffario di schema.

## 11 RISPETTO DEL CODICE DEONTOLOGICO

Con la certificazione la persona con competenza certificata si impegna a condurre una attività professionale retta e irreprensibile ispirata al rispetto della normativa vigente ed al «Codice Deontologico» sottoscritto.

La persona con competenza certificata si impegna altresì a comunicare prontamente a IAS ASS CP tutte le variazioni sui propri riferimenti anagrafici e professionali.

La persona con competenza certificata si impegna ad utilizzare il marchio di certificazione secondo quanto stabilito nel regolamento d'uso del marchio, e comunicare ai propri stakeholders gli eventuali provvedimenti di sospensione o revoca del certificato.

## 12 MANTENIMENTO VALIDITA' CERTIFICAZIONE

Condizione essenziale per il mantenimento della certificazione è che restino immutate le situazioni che hanno portato al rilascio del certificato di Competenza, che le eventuali verifiche di sorveglianza abbiano esito positivo e che i pagamenti siano aggiornati e regolari.

## 13 CONTROLLO DOCUMENTI

La Persona deve mantenere copia della documentazione necessaria al fine di dimostrare la conformità ai requisiti specificati e renderla disponibile a IAS per le verifiche del caso. Nel caso di cambiamenti sostanziali IAS si riserva la facoltà di eseguire Audit Speciali al fine di valutare l'impatto delle variazioni dell'operatività della Persona.

## 14 RICORSI / APPELLI

La Persona Certificata o qualsiasi Parte Interessata può ricorrere e/o appellarsi nei confronti di IAS in merito alle decisioni relative alla concessione, sospensione o revoca della certificazione ratificata dal CdC di IAS Register sulla base delle evidenze raccolte.

Le condizioni per l'attivazione della procedura di **Ricorso / Appello** sono le seguenti:

- Tutti i ricorsi devono essere inviati all'attenzione del Responsabile Relazioni Istituzionali «RRI», nella sezione "Contatti" del sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (lettere, fax, ecc.), entro 30 gg dalla data della comunicazione ufficiale da parte di IAS riferita alla decisione per la certificazione e devono riportare gli estremi del soggetto ricorrente, il riferimento del rapporto di certificazione imputato, la descrizione esaustiva degli eventi e delle motivazioni del ricorso;
- Tutti i ricorsi sono numerati e registrati da parte di IAS in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi e l'avvenuto ricevimento viene comunque comunicato per iscritto al ricorrente ed all'Organizzazione titolare del rapporto in esame;
- RRI provvederà ad attivare gli opportuni accertamenti dei motivi del ricorso adottando tutte le correzioni ed azioni correttive appropriate e necessarie informando anche le eventuali parti interessate. IAS potrà programmare una nuova eventuale verifica, incaricando auditor diversi;
- L'indagine deve essere completata entro 45gg dalla presentazione del ricorso, al termine dei quali RRI, o un suo delegato, informerà per iscritto il ricorrente e l'Organizzazione delle decisioni assunte. A seconda della portata, il contenuto del ricorso e

l'esito maturato potranno essere oggetto di opportuna pubblicazione a favore dei rapporti correlati al caso (le modalità saranno oggetto di concertazione con le parti interessate a tutela della riservatezza).

IAS conserva presso la propria sede tutta la documentazione relativa ai ricorsi per un periodo di almeno 10 anni dalla data di notifica ultima al ricorrente, mettendoli a disposizione dei responsabili autorizzati IAS e, sia per i settori e schemi accreditamenti che non, dei funzionari degli Enti di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

**N.B.** La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non comporteranno nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti né di chi ha presentato il ricorso né dell'Organizzazione cliente coinvolta.

## 15 RECLAMI

I Reclami, comunicazioni da parte delle Persone Certificate/Parti Interessate di disservizi patiti circa le modalità di erogazione dei servizi di certificazione oltre a tutte le attività relative ai rapporti coi Clienti (Ritardi, Competenza del Personale interno ed esterno), ed i Contenziosi, inadempienze riguardo alle modalità di fatturazione e pagamento degli onorari relativi al servizio erogato come stabilito contrattualmente, sono resi disponibili e tenuti a disposizione dei rappresentanti autorizzati IAS e, sia per i settori e schemi coperti e non da accreditamenti, dei funzionari degli Organismi di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

IAS prende in considerazione e gestisce Reclami e Contenziosi che rispettino i requisiti e le condizioni di seguito definite:

- Tutti i Reclami/Contenziosi devono essere inviati all'attenzione di RRI, attraverso il link sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (fax – e-mail – lettera, PEC ecc.), descrivendo e dettagliando la situazione di denuncia, esplicitando nominativo del promotore ed i motivi originari;
- Tutti i Reclami/Contenziosi sono numerati e registrati da parte di IAS in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi;
- IAS provvederà alla gestione del singolo Reclamo/Contenzioso (in ogni caso la decisione deve essere presa, riesaminata ed approvata da funzionari IAS non coinvolti precedentemente nei contenuti del reclamo stesso), evadendo le indagini ed approfondimenti del caso interpellando le eventuali funzioni interessate;
- La gestione deve essere completata entro 30 gg dalla presentazione del reclamo/contenzioso. IAS, informerà per iscritto il reclamante dello stato di avanzamento, dell'esito delle indagini ed approfondimenti e delle decisioni - provvedimenti intrapresi;
- IAS conserva presso la sede tutta la documentazione relativa per un periodo di almeno 10 anni.

In caso di arbitrato la controversia viene decisa da un organo terzo individuale o collegiale, in funzione degli accordi pattuiti nelle clausole contrattuali.

Tutto il processo è assoggettato comunque ai requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo/contenzioso che il contenuto del reclamo/contenzioso stesso. Dei Reclami e Contenziosi e della loro gestione è periodicamente informato il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

### Accesso alle registrazioni dei Reclami inviati ai Clienti

IAS richiede a ciascuna Persone certificata di rendergli accessibile, su richiesta, le registrazioni di tutti i reclami ricevuti e delle azioni correttive adottate in accordo con i requisiti delle norme di riferimento o di altri documenti normativi.

### Reclami ricevuti da IAS dalle Parti Interessate

I Reclami ricevuti da IAS dalle Parti Interessate circa l'utilizzo improprio della certificazione sono resi disponibili e tenuti a disposizione dei rappresentanti autorizzati IAS e dei funzionari degli Organismi di Accreditamento per l'espletamento delle loro funzioni.

La procedura prevede:

- tutti i reclami/contenziosi devono essere inviati all'attenzione del Responsabile delle Relazioni Istituzionali «RRI», attraverso il link sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o altri canali istituzionali (lettere, fax, ecc.);
- tutti i reclami/contenziosi sono numerati e registrati in apposito Registro Segnalazioni Terzi – Reclami Clienti – Contenziosi e Ricorsi;
- RRI provvederà all'inoltro all'Organizzazione del reclamo/contenzioso;
- l'Organizzazione deve assicurare l'istruttoria dei reclami entro 30 gg dalla presentazione del reclamo e la comunicazione a IAS delle azioni intraprese;
- IAS si riserva la facoltà di intraprendere azioni appropriate al fine di garantire la conformità ai requisiti di certificazione della competenza delle persone;
- IAS assicura la comunicazione dell'esito delle azioni intraprese;
- IAS conserva presso la sede tutta la documentazione relativa per un periodo di almeno 10 anni.

Tutto il processo è assoggettato al requisito di riservatezza, sia per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo che il contenuto del reclamo stesso.

## 16 PUBBLICAZIONE E CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI RELATIVE AI CLIENTI ED AI RICHIEDENTI LA CERTIFICAZIONE

Il nominativo del Personale certificate ed i dati pertinenti allo scopo sono pubblicati a cura di IAS sul proprio sito web assicurandone il loro aggiornamento con particolare riferimento allo stato di validità dei rispettivi certificati rilasciati.

Inoltre IAS conserva in sicurezza, al fine di garantire la riservatezza delle informazioni, le registrazioni e la documentazione prodotta nel corso dei rapporti e dell'erogazione dei propri servizi di certificazione della competenza verso la Persona:

- per almeno 10 anni per coloro i quali hanno ottenuto la certificazione di competenza della persona, anche per i quali sia stata Revocata o Non Rinnovata;

- per almeno 3 anni per coloro i quali abbiano presentato domanda di certificazione senza poi averla ottenuta.

## 17 CONCESSIONE E USO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO DI CONFORMITA'

Se previsto dallo schema di certificazione, contestualmente alla comunicazione del rilascio della certificazione viene inviato alla persona la cui competenza è stata certificata il marchio di certificazione assieme al regolamento per l'uso, precedentemente accettato.

Il certificato ed il marchio di certificazione (se previsto dallo schema) possono essere utilizzati unicamente per promuovere la qualifica oggetto della certificazione rilasciata.

L'uso del certificato e dell'eventuale marchio di certificazione è soggetto al rispetto delle regole definite nel documento "Usi Loghi e Marchi di Certificazione" disponibile sul sito [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) o, su specifica richiesta, in copia elettronica.

## 18 TARIFFE

Le tariffe relative al processo di certificazione, sorveglianza e rinnovo sono quelli indicati all'interno di specifica tabella, punto 3, del documento di «Offerta per la Certificazione della Competenza», inviata al Candidato che manifesti interesse alla certificazione tramite compilazione della «Richiesta per la Certificazione della Competenza».

Particolari tariffe scontate sono applicate esclusivamente alle condizioni riportate sul tariffario stesso.

Le tariffe previste devono essere versate a IAS nei tempi e nelle modalità previste ed indicate nel tariffario.

Eventuali variazioni del tariffario sono prontamente pubblicate sul sito web [www.ias-register.com](http://www.ias-register.com) ai fini di una consultazione ed eventualmente comunicate agli iscritti al registro.

La persona con competenza certificata iscritto al registro ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un mese dalla ricezione della pubblicazione / comunicazione.

## 19 RISERVATEZZA

IAS assicura la completa riservatezza circa le informazioni ricevute, comprese quelle ottenute anche da fonti diverse dal cliente, e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi. Tali informazioni raccolte, in particolare quelle anche confidenziali di natura commerciale, ed acquisite durante la conduzione della Valutazione/Audit, non possono essere divulgate a terzi, se non a seguito di autorizzazione scritte da parte della persona certificata e/o dell'organizzazione che lo rappresenta.

La regola e il vincolo della riservatezza sono indicate esplicitamente in tutti i contratti che IAS stipula con il proprio personale interno, i collaboratori esterni e con gli eventuali subappaltatori.

Il Codice Deontologico inoltre esplicita gli elementi di riservatezza ai quali IAS si deve attenere.

Tuttavia alle informazioni raccolte nel corso dell'erogazione del servizio di certificazione-valutazione potranno avere accesso gli Organismi di Accreditamento nell'espletamento delle loro funzioni, Pubbliche Autorità o Amministrazioni per adempimenti di legge, il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di IAS Register AG.

**N.B.** Le norme di riferimento legato alla riservatezza dei dati sono quelle indicate nel Manuale Corporate (ultima revisione).

## 20 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi richiamati all'interno del presente documento sono consultabili ai seguenti link:

- |   |  |
|---|--|
| - European Co-operation for Accreditation | <a href="http://www.european-accreditation.org">www.european-accreditation.org</a> |
| - IAF – International Accreditation Forum | <a href="http://www.iaf.nu">www.iaf.nu</a>   |
| - ISO                                     | <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a>                                       |
| - SAS/SECO                                | <a href="http://www.seco.admin.ch">www.seco.admin.ch</a>                           |
| - ACCREDIA                                | <a href="http://www.accredia.it">www.accredia.it</a>                               |
| - ICN - International Compliance Network  | <a href="http://www.icn-network.net">www.icn-network.net</a>                       |

I riferimenti normativi specifici per ogni schema di certificazione sono richiamati, se previsti, nella specifica Appendice.