

**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE
DELLA FIGURA PROFESSIONALE
VIC MOBILITY & LOGISTIC ADVISOR (VIC M.L.A.)**

REV.	DATA	Preparato	Approvato	MOTIVAZIONI REVISIONE
00	27.05.2020	Responsabile Qualità	Direttore Generale	Prima Emissione
01	27.06.2022	Rosa Anna Favorito	Urbano Strada	Par. 6.2 e nuovo logo Apave

INDICE

1.	Oggetto	3
2.	Presentazione di APAVE ITALIA CPM S.r.l.....	3
3.	Definizioni e funzioni	3
4.	Struttura organizzativa	4
5.	Generalità del profilo.....	5
5.1	Commissione Esaminatrice.....	6
5.2	Grandparent	6
5.3	Centri di Esame.....	6
6.	Requisiti per l'ammissione all'esame di certificazione	7
6.1	Titolo di studio.....	7
6.2	Esperienza lavorativa	8
7.	Requisiti cogenti e limiti di controllo di legalità	8
8.	Imparzialità	8
9.	Domanda di certificazione.....	8
10.	Procedura di Valutazione.....	9
10.1	Verifica dei prerequisiti	9
10.2	Conduzione dell'esame.....	9
10.3	Svolgimento dell'esame.....	9
10.2	Durata degli esami	9
10.3	Valutazione degli esami	10
10.4	Registrazioni.....	10
11.	Documentazione della certificazione	10
11.1	Emissione del certificato	10
11.2	Trasmissione del certificato	10
12.	Registro dei certificati	10
13.	Archivio dei certificati.....	11
14.	Validità della certificazione	11
14.1	Periodo di validità della certificazione	11
14.2	Mantenimento della certificazione.....	11
14.3	Rinnovo della certificazione.....	11
15.	Trasferimento della certificazione	11
15.1	Modalità operative.....	11
16.	Limiti della certificazione e responsabilità	12
17.	Diritti e doveri dei possessori della certificazione	12
18.	Sorveglianza e reclami	13
19.	Archiviazione e conservazione della documentazione.....	13
20.	Utilizzo della certificazione	13
20.1	Uso del certificato.....	13
20.2	Uso scorretto del certificato	13
21.	Sospensione della certificazione.....	13
22.	Revoca della certificazione	14
23.	Rinuncia alla certificazione.....	14
24.	Conseguenze della rinuncia e revoca della certificazione.....	15
25.	Condizioni economiche.....	15
26.	Reclami e ricorsi.....	15
27.	Arbitrato.....	15
28.	Tutela della privacy.....	15

1. Oggetto

Il presente Regolamento definisce le condizioni e le modalità con le quali APAVE ITALIA CPM S.r.l. effettua la valutazione e la certificazione del Profilo professionale i cui requisiti sono descritti nei paragrafi seguenti:

Logistic Advisor del settore Veicoli industriali e commerciali (VIC M.L.A.)

e recepisce inoltre tutti i requisiti specifici necessari per tale certificazione indicati dalle parti interessate che hanno contribuito allo sviluppo dello schema, come richiesto dalla Norma ISO/IEC 17024.

2. Presentazione di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. fornisce servizi di certificazione del personale in tutti i settori dell'attività economica, in ambito regolamentato e non. APAVE ITALIA CPM S.r.l. opera secondo i criteri generali definiti dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 per la certificazione del Personale in accordo alla quale è accreditata da Accredia per le figure indicate nella registrazione (PRS 079C).

Nel rispetto della Norma, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività e imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni.

La certificazione di persone, rilasciata sotto accreditamento, è un'attività volontaria a garanzia delle Parti Interessate come richiamata dalla Legge L. 4/2013. Per questo profilo professionale APAVE Italia CPM non è accreditata.

2.1 Regolamenti e Leggi/Norme (per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione del documento di riferimento)

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità – Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone
- Regolamento per l'utilizzo del logo Apave Italia CPM
- Codice Deontologico per le figure professionali certificate da Apave Italia CPM

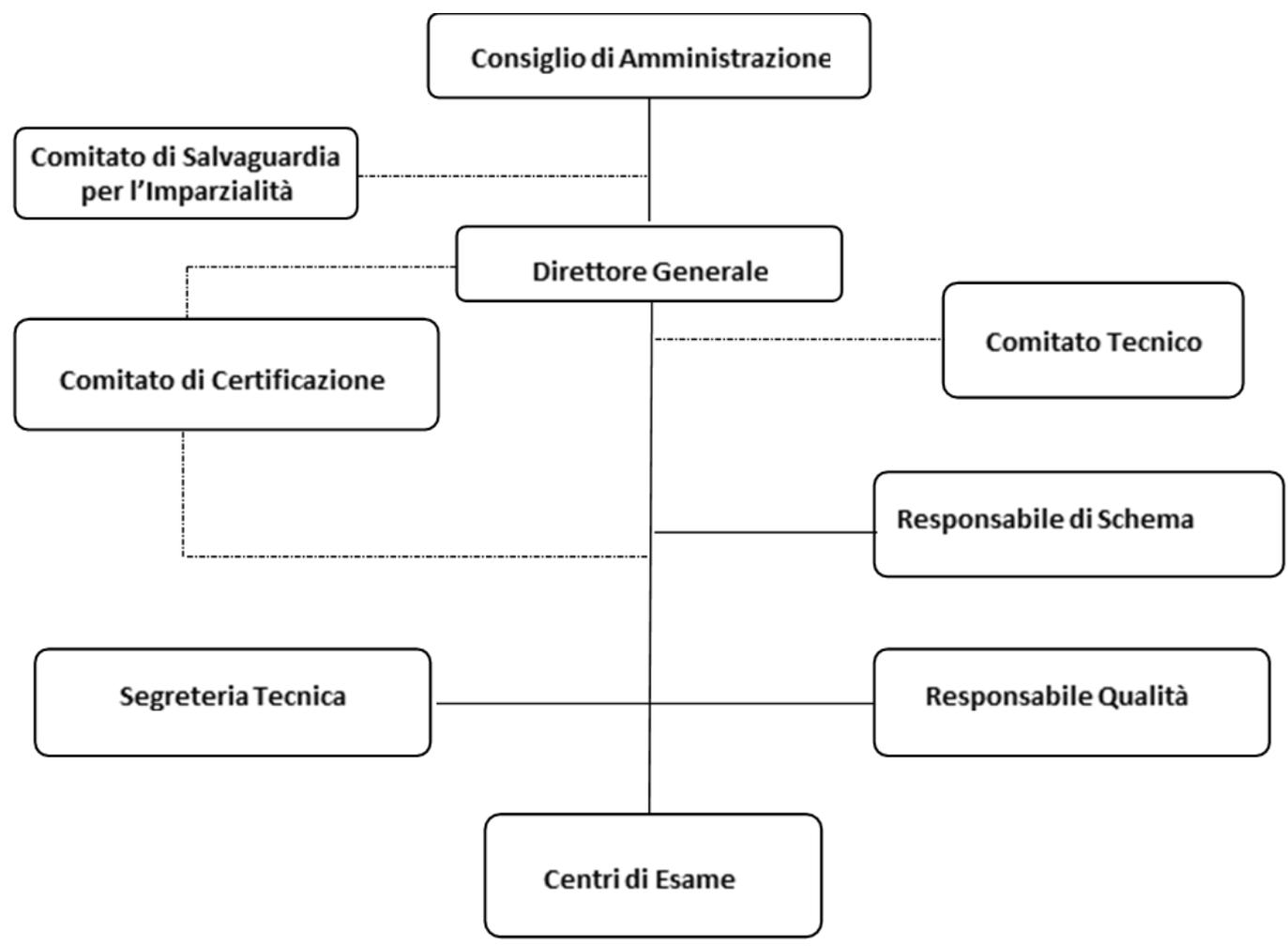
3. Definizioni e funzioni

Ai fini del presente Regolamento vale la terminologia utilizzata nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e in aggiunta:

Grandparent: Esaminatore qualificato in base ad una procedura interna dell'Organismo di Certificazione che possiede e attesta con evidenze documentali tutti i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

4. Struttura organizzativa

APAVE ITALIA CPM S.r.l. ha la struttura organizzativa descritta nello schema sottostante:



Rapporto funzionale
Rapporto di dipendenza



5. Generalità del profilo

Negli ultimi anni l'ambito del settore dei veicoli commerciali e industriali (VIC) è stato interessato da una evoluzione, anche di tipo digitale, che ha reso possibile nuovi approcci metodologici nella gestione dei processi *core business* delle organizzazioni. Da una esigenza sorta dalla Parte Interessata BIG Group di Roma, APAVE CPM Italia ha sviluppato il presente schema di certificazione che descrive le competenze professionali della nuova figura del **Mobility & Logistic Advisor del settore VIC**. Nel maggio 2020 si definisce il presente schema di certificazione volontario che alla data di pubblicazione le Parti interessate concordano di non pubblicare sul sito internet ma di darne comunicazione e visione ai soggetti interessati alla certificazione volontaria di terza parte della figura

VIC Logistic Advisor (M.L.A.) è un Professionista del settore dei veicoli commerciali e industriali (VIC) che svolge promozione e/o vendita di beni e servizi per favorire contratti di compravendita di flotte e dei connessi allestimenti tecnologici brandizzati. Svolge anche servizio di consulenza su come innovare il processo di monitoraggio della flotta integrandolo nel sistema di gestione aziendale del cliente, al fine d'incrementarne le performance. Può svolgere l'attività descritta nel documento sia come interno che esterno all'azienda.

I principali COMPITI del VIC Mobility and Logistic Advisor (M.L.A.) sono quelli di:

- Supportare le aziende clienti di trasporto nonché utilizzatrici di veicoli commerciali e industriali/o vendita del settore (VIC) nelle scelte commerciali
- Individuare soluzioni strategiche di vendita nel settore di medio- lungo termine
- Proporre idonee soluzioni tecnologiche e gestionali
- Monitorare l'evoluzione della proposta commerciale per garantire l'aggiornamento costante all'azienda cliente
- Far diminuire il grado di rischio del business per il cliente
- Ottimizzare i tempi del cliente evidenziando gli aspetti più importanti
- Fornire soluzioni a problemi di reperimento fornitori etc.
- Fornire pacchetti informativi brandizzati per trasmettere i principi della mobilità innovativa
- suggerire eventi di riqualificazione del settore VIC, p.es. workshop sulla mobilità innovativa
- Consigliare miglioramenti nella organizzazione commerciale del cliente
- Sviluppare il potenziale di crescita del cliente
- Suggerire soluzioni performanti anche in relazione al contesto ambientale di riferimento
- Svolgere i compiti secondo Etica professionale (leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato)

Le Abilità e le soft skills individuate per lo svolgimento dei compiti sono le seguenti:

- Individua i punti di connessione tra Sistemi di Gestione e soluzioni tecnologiche proposte al cliente
- Lavora in team con i referenti del cliente ma ha autonomia decisionale nel suggerire le proposte al cliente
- Comunica sui canali social più idonei al settore VIC

Soft skills:

- motivazione e orientamento agli obiettivi;
- gestione del tempo e del lavoro di squadra;
- creatività e proattività;
- chiarezza esposizione
- capacità d'ascolto

- Sa relazionarsi con la direzione aziendale del cliente per ottenere le informazioni adeguate
- Crea un clima di relazione gradevole con le varie interfacce del cliente
- Presenta le informazioni e/o il brand in modo chiaro e sintetico
- Assegna le priorità ai compiti in autonomia, in base alle informazioni acquisite dal cliente

Soft skills:

- flessibilità e adattamento in un contesto nuovo;
- capacità di problem solving;
- attenzione ai dettagli;
- empatia
- assunzione di responsabilità
- senso dell'umorismo

- Facilita il processo decisionale del cliente
- Analisi critica della concorrenza
- Sa presentare la proposta commerciale a gruppi di persone di estrazione diversa

Soft skills

- creatività e proattività;
- chiarezza esposizione
- empatia
- assunzione di responsabilità

E' orientato a considerare tutti gli aspetti collegati all'ambiente che possono avere impatto sul business

Soft skills

- motivazione e orientamento agli obiettivi;
- attenzione ai dettagli;
- capacità d'ascolto

- Non si presta a comportamenti ambigui con i clienti, p. es offrendo omaggi ai clienti
- Controlla il personale di cui è responsabile
- Riservato verso terzi su qualsiasi informazione ottenuta dai clienti
- fornisce solo informazioni verificate circa le caratteristiche tecniche di prodotti e servizi
- instaura rapporto con il cliente basato sulla reciproca fiducia
- effettua aggiornamenti sull'evoluzione tecnologica e normativa del settore VIC

Soft skills:

- resistenza allo stress;
- chiarezza esposizione
- self control
- empatia
- assunzione di responsabilità

5.1 Commissione Esaminatrice

La scelta dei Commissari d'esame, anche nel caso di esami condotti da OdV, è responsabilità di Apave CPM e tiene conto dei seguenti requisiti minimi:

- a. conoscenza della norma ISO/IEC 17024, del presente regolamento e delle procedure Apave CPM Italia applicabili alla gestione delle sessioni d'esame di certificazione;
- b. capacità di cogliere aspetti legati alle Conoscenze, Abilità e Competenze relative ai compiti indicati nei paragrafi successivi;
- c. competenza acquisita attraverso esperienza lavorativa complessiva di almeno 5 anni, nel settore VIC;
- d. non essere stati docenti in corsi di formazione sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia partecipato il candidato.

5.2 Grandparent

Per i primi tre anni di certificazione, in accordo al presente schema, è possibile utilizzare come Commissario d'esame un Grandparent in possesso di almeno 5 anni di esperienza lavorativa nell'ambito VIC con evidenze di gestione di commesse e coordinamento di gruppi di persone, anche esterne alla propria organizzazione

5.3 Centri di Esame

Il centro d'esame deve essere preventivamente qualificato da APAVE CPM che deve accertare il possesso di locali, attrezzature (Hardware e Software) e risorse adeguate per svolgere le prove di esame. Ogni centro d'esame è contrattualizzato con APAVE CPM al fine di garantire sicurezza, correttezza, imparzialità e pieno rispetto di tutte le regole della certificazione indicate nello schema di certificazione e nello schema di riferimento.

In particolare il centro d'esame dovrà comunicare ad APAVE CPM e sui propri canali pubblici le date degli esami con congruo anticipo per rendere possibili le verifiche, anche non annunciate.

6. Requisiti per l'ammissione all'esame di certificazione

L'accesso alla certificazione è consentito a tutti coloro che ne facciano richiesta e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo. La certificazione rilasciata da APAVE ITALIA CPM S.r.l. è riferita al personale indicato nel certificato.

Per poter accedere al processo di certificazione i candidati devono possedere i seguenti requisiti volti a confermare l'effettivo svolgimento da parte del candidato dell'attività per la quale viene richiesta la certificazione.

6.1 Titolo di studio

Il grado d'istruzione per poter accedere all'esame di certificazione è il Diploma di scuola media di secondo grado. Sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti od equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge. Per casi di dubbia interpretazione, o anche per titoli stranieri, è compito del candidato presentare idonea documentazione al fine di permettere a APAVE ITALIA CPM di prendere atto delle relative equipollenze.

6.2 Formazione Specifica

Per la partecipazione all'esame di certificazione è necessario che il richiedente dimostri il possesso delle seguenti conoscenze acquisite tramite corsi di formazione specifici della durata di almeno **128 ore** suddivise tra teoria e pratica.:

Gli argomenti della **parte teorica di 84 ore** dovranno prevedere:

area organizzativa /normazione tecnica – 16 ore

- principi di gestione aziendale
- elementi dei sistemi di gestione aziendale in accordo a Norme ISO (9001, 14001, SA 8000)
- contabilità industriale
- lettura e comprensione di bilanci aziendali di aziende VIC
- principi di Bilanci di Sostenibilità
- piattaforme tecnologiche
- connessioni della piattaforma con i requisiti di un sistema tipo ISO 9000

area tecnologica – 20 ore

- caratteristica tecnica dei prodotti / servizi del cliente (componenti dei veicoli tra cui conoscenze statiche, allestimenti, motori, Canbus, centraline ecc.)
- criteri per la gestione efficace di trattative commerciali
- tecniche di intervista
- negoziazione
- aspetti legali della trattativa e gestione efficace delle trattative commerciali
- elementi di base su costi fissi e variabili, margine, ricarico, rotazione, margine di contribuzione, margine operativo lordo e netto, risultato di esercizio, break-even, indici tipo ROI (ritorno dell'investimento), Immobilizzazioni, capitale investito, modalità di finanziamenti previsti, uso della firma digitale
- tecniche di prevenzione dei reclami dei clienti

area organizzazione commerciale del settore VIC –26 ore

- principali forme di organizzazione del settore VIC
- il Modello distributivo
- elementi di base su smart contract e blockchain, ovvero elementi innovativi di garanzia per le diverse parti interessate)
- Industria 4.0
- lean production strategy
- strategia aziendale: wellness
- stili comportamentali

area contesto ambientale del settore VIC –10 ore

- le differenti prestazioni dei carburanti, modalità di reperimento degli stessi nei contesti urbani, siti industriali, aree sottoposte a vincoli)
- Sistemi di mobilità e reti di approvvigionamento dell'energia (rete di distribuzione carburanti, gas, GPL, elettrica, idrogeno, ecc.);
- Evoluzione del mercato del trasporto su gomma in chiave PNRR
- Digital innovation, web marketing e social media, il valore del singolo nell'affermazione del Brand

area legislazione nazionale e internazionale applicabile al settore VIC – 12 ore

- basi di legislazione nazionale e internazionale applicabile al settore VIC
- buone prassi anche di tipo non formale del settore VIC
- patenti, conto proprio/conto terzi, vari tipi di trasporti e le relative leggi
- polizze assicurative

Gli argomenti della parte pratica di **44 ore** dovranno prevedere:

- un project work operativo presso allestitori significativi del settore VIC della durata di 16 ore modulari
- on the job training presso una filiale di spedizione di rilevanza nazionale della durata di 8 ore
- uno stage operativo presso un parco automezzi di rilevanza nazionale nel settore della Logistica e Delivery della durata di 20 ore anche frazionate.

Al termine dell'intero percorso teorico e pratico i discenti elaborano un documento tipo "tesina" che sarà oggetto di valutazione nella prova pratica dell'esame come da punto 10.3 del presente schema.

6.2 Esperienza lavorativa

Il candidato deve dare evidenza di aver svolto un'esperienza specifica di lavoro di almeno 12 mesi nel settore VIC.

Le suddette competenze dovranno essere documentate da lettere di referenza ed altra documentazione pertinente (contratti, lettere di incarico, fatture, e così via) in cui devono comparire Nome e Cognome del candidato, Datore di lavoro/Committente, ruolo e attività svolte e durata delle attività con i relativi riferimenti.

Per essere ammessi all'esame i candidati devono soddisfare tutti i requisiti sopra indicati, attraverso la presentazione di idonea documentazione. In caso di possesso di requisiti parziali, le eventuali deroghe dovranno essere valutate da Apave Italia CPM.

7. Requisiti cogenti e limiti di controllo di legalità

Il richiedente la certificazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme per tutto il periodo di validità del certificato a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili.

8. Imparzialità

APAVE ITALIA CPM S.r.l. assicura l'imparzialità e l'indipendenza nell'effettuazione di tutte le sue attività, erogando i propri servizi in modo da garantire un profitto adeguato, gestendo i conflitti di interesse e assicurando l'obiettività delle proprie attività di certificazione.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. ha istituito, a tal fine, al proprio interno un apposito Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità con il compito di supervisionare le attività di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e promuovere iniziative a tutela e salvaguardia dell'imparzialità.

Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità è composto in modo da consentire un'equa rappresentanza delle principali categorie interessate, senza che predominino singoli interessi, salvaguardando in tal modo la trasparenza e l'imparzialità di giudizio.

Il Comitato è composto da rappresentanti di:

- organismi governativi di controllo o altri servizi governativi (organi istituzionali/Pubblica Amministrazione);
- associazioni industriali e del commercio;
- grande committenza;
- organizzazioni non governative (ivi incluse le associazioni per la tutela dei consumatori - aziende ed utenti).
- rappresentante di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

Il Comitato ha, inoltre, altri compiti di supervisione sull'operato di APAVE ITALIA CPM S.r.l. sempre finalizzati a garantire la piena imparzialità di comportamento di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

9. Domanda di certificazione

A coloro che desiderano ottenere la certificazione viene resa disponibile la seguente documentazione:

- Modulo di domanda di certificazione
- Regolamento per l'attività di certificazione
- Tariffario

Alla domanda il candidato dovrà allegare i seguenti documenti:

- Copia di un documento di identità valido;
- Documentazione riguardante l'effettiva competenza acquisita dal candidato attraverso: lettere di referenza ed altra documentazione pertinente (contratti, lettere di incarico, fatture, e così via) in cui devono comparire Nome e Cognome del candidato, Datore di lavoro/Committente, ruolo e attività svolte e durata delle attività con i relativi riferimenti.

La domanda compilata deve essere inviata, insieme agli allegati richiesti, direttamente ad Apave Italia CPM S.r.l. o all'OdV qualificato dall'Organismo stesso.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. (o suo OdV) riesamina la domanda di certificazione e invia al richiedente una comunicazione circa l'accettazione o il rifiuto della stessa, la conferma della tariffa applicata con indicazione dei termini del pagamento, e l'ammissione all'esame indicando: data, luogo di svolgimento ed i nominativi dei membri della commissione di esame. Il candidato potrà formulare le sue eventuali riserve purché motivate e scritte circa i nominativi della commissione. Il rifiuto eventuale della domanda di certificazione verrà motivato da APAVE ITALIA CPM S.r.l.

10. Procedura di Valutazione

10.1 Verifica dei prerequisiti

APAVE ITALIA CPM S.r.l., tramite la sua struttura tecnica valuta i prerequisiti attraverso la verifica dei documenti allegati alla domanda di certificazione. Circa i documenti, CPM valuta il curriculum del richiedente per verificare la congruità delle informazioni riportate a fronte dei requisiti indicati nella domanda d'esame (titolo di studio, esperienza lavorativa e percorso formativo specifico); inoltre vengono verificati i documenti attestanti le attività riportate nel cv e allegati alla domanda di certificazione.

Ad esito positivo della verifica dei prerequisiti, CPM Apave comunica al richiedente il suo status di candidato all'esame e la data della prima sessione disponibile.

10.2 Conduzione dell'esame

L'esame è condotto presso APAVE ITALIA CPM S.r.l. o presso Centri di Esame qualificati, da una commissione i cui requisiti sono indicati al punto 5.1 del presente documento.

Ai candidati in possesso di tutti i requisiti richiesti (verificati da APAVE ITALIA CPM S.r.l.) e che hanno dato evidenza del pagamento della quota di certificazione, sarà comunicata con congruo anticipo la data ed il luogo dello svolgimento dell'esame. Alla commissione di esame saranno comunicati con congruo anticipo i nominativi dei candidati per evitare eventuali problemi di conflitto di interessi.

L'esame può essere svolto anche da remoto secondo la procedura CPM Apave PG 11 previo consenso del Candidato.

10.3 Svolgimento dell'esame

Prima dello svolgimento dell'esame il candidato dovrà presentare un documento di identificazione valido.

L'esame comprende tre prove:

- a) Una prova scritta con 30 domande chiuse a risposta multipla in 60 minuti –
- b) Una prova pratica: caso di studio specifico *oppure* valutazione della tesina finale del Project Work
- c) Una prova orale con la commissione

a) Prova scritta: test con domande chiuse a risposta multipla

La prova consiste in 30 domande chiuse relative alle conoscenze teoriche

Ogni domanda ha tre risposte di cui una sola è corretta; il tempo massimo per la prova è di 60 minuti.

b) Prova pratica: caso studio oppure valutazione della tesina finale del Project Work

la prova consiste in un caso studio o project work in relazione ai compiti descritti nei paragrafi precedenti e in accordo alle aree normativa, tecnica e dei processi dell'organizzazione. Si valutano anche le soft skills indicate nello schema. Il tempo massimo per lo svolgimento della prova è di 60 minuti.

c) Prova orale individuale della durata max di 30 minuti in cui viene discusso l'esito delle prove scritta e pratica e valutate le ulteriori soft skills.

Le 3 prove d'esame, nel loro insieme, ricoprono i requisiti di abilità, le conoscenze e le competenze previste per il profilo.

10.2 Durata degli esami

La durata degli esami è stabilita come segue:

Esame di certificazione	Durata max. della 1° prova scritta (n. 30 Domande chiuse)	Durata max. della 2° prova pratica (n. 1 Caso di studio o project work)	Durata max. prova orale
VIC LA	60 minuti	60 minuti	30 minuti

10.3 Valutazione degli esami

Per superare l'esame il candidato deve ottenere almeno un punteggio del 60% in ognuna delle 3 prove rispetto al punteggio massimo ottenibile per ogni prova.

Per essere ammesso alla prova orale il candidato deve superare le prove scritta + pratica.

Se il candidato supera una sola delle due prove, non è ammesso all'orale però la prova superata rimane valida per un anno, trascorso il quale dovrà ripetere l'esame per intero.

Se il candidato supera le 2 prove (domande + pratica) ma non quella orale, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di un anno. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

Tipo di prova	Durata max	punteggio minimo per il superamento di ogni singola prova	punteggio minimo superamento
Prova scritta: 1 punto per ogni risposta corretta.	60 minuti	18/30 (≥ 60%)	60/100 (≥ 60%)
Prova pratica: Il punteggio è compreso tra 0 e 60 in funzione della correttezza e completezza del lavoro svolto.	60 minuti	36/60 (≥ 60%)	
Prova orale: Il punteggio è compreso tra 0 e 10 in funzione della completezza delle risposte	30 minuti	6/10 (≥ 60%)	

10.4 RegISTRAZIONI

Tutta la documentazione dell'esame sarà chiaramente identificata (anche mediante apposizione di timbro/firme), esaminata ed approvata dal Centro di Esame (ove coinvolto) e trasmessa ad APAVE ITALIA CPM S.r.l., a sessione di esame terminata.

11. Documentazione della certificazione

11.1 Emissione del certificato

Superato l'intero esame, APAVE ITALIA CPM rilascia un certificato della validità di 5 anni per ogni singolo candidato. Il certificato riporta le seguenti informazioni minime:

- il nome ed il cognome della persona certificata;
- numero del certificato;
- l'identificazione del profilo professionale;
- lo schema di certificazione;
- la data di rilascio, di emissione corrente e di scadenza della certificazione;
- la data dell'ultimo rinnovo (ove applicabile).

11.2 Trasmissione del certificato

APAVE ITALIA CPM S.r.l., al termine dell'iter certificativo, trasmette il certificato in originale al candidato.

La trasmissione è subordinata all'avvenuto versamento da parte del candidato delle somme dovute contrattualmente e al pagamento di eventuali insoluti.

12. Registro dei certificati

Tutti i certificati emessi sono trascritti nell'apposito registro che riporta:

- numero del certificato
- nome e cognome della persona
- data emissione/corrente/scadenza
- il profilo professionale

APAVE ITALIA CPM S.r.l. mantiene un registro che consente di verificare la posizione delle persone certificate.

13. Archivio dei certificati

Tutti i certificati sono archiviati in forma informatica e copia cartacea (in archivi storici) conservati per almeno 10 anni dalla data di scadenza di validità, con garanzia di riservatezza.

14. Validità della certificazione

14.1 Periodo di validità della certificazione

Il Certificato ha una validità di 5 anni a partire dalla data di emissione purché lo stesso venga confermato annualmente da APAVE ITALIA CPM S.r.l. ad esito positivo della sorveglianza (mantenimento, vedi punto seguente).

14.2 Mantenimento della certificazione

Il mantenimento della certificazione viene effettuato presso la sede di APAVE ITALIA CPM e riguarda la verifica dei seguenti requisiti e documenti che la persona certificata deve consegnare ad APAVE ITALIA CPM:

- Autocertificazione che dichiari ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445/2000:
 - a) di aver svolto o gestito attività specifica per almeno 60 giorni, anche non consecutivi;
 - b) di aver gestito gli eventuali reclami ricevuti da parte di clienti sul corretto svolgimento dell'incarico;*
 - c) l'assenza di contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata. *
- Evidenza documentale di partecipazione ad attività di aggiornamento di almeno 8 ore complessive, coerenti con le abilità richieste al profilo certificato.
- Pagamento delle quote annuali per il mantenimento del certificato.

* Nel caso in cui siano presenti reclami o contenzioni legali spetta ad APAVE ITALIA CPM valutarne la relativa gestione e decidere in merito al mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.

L'esito della sorveglianza dipende dalla valutazione della completezza e congruità della documentazione presentata. L'attività di sorveglianza può avere come esito il mantenimento, la sospensione o la revoca della certificazione.

14.3 Rinnovo della certificazione

Alla scadenza del periodo di validità del certificato (ogni 5 anni) la certificazione potrà essere rinnovata applicando le stesse modalità previste per la sorveglianza con le seguenti integrazioni:

- evidenze documentali relative all'attività professionale svolta in coerenza con le competenze richieste dallo schema per il profilo.

Inoltre, nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 3 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, come ad esempio:

- l'elenco delle attività svolte riporti attività dubbie o poco significative;
- la non chiara evidenza del mantenimento delle competenze;
- la presenza di reclami gestiti non correttamente relativi all'attività certificata;
- la presenza di uno o più contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata per aspetti tecnici;

la persona certificata dovrà sostenere nuovamente la prova orale dell'esame secondo i criteri di prima certificazione.

La certificazione di rinnovo potrà esser rilasciata solo dopo esito positivo di tutto quanto sopra indicato.

15. Trasferimento della certificazione

Le persone certificate possono trasferire in qualsiasi momento la propria certificazione ad APAVE ITALIA CPM secondo le modalità descritte al punto successivo, sostenendo i costi relativi al trasferimento della certificazione.

L'obiettivo è di garantire il permanere della conformità della certificazione di una persona che richiede il trasferimento ad Apave Italia CPM proveniente da altro Organismo (OdC) durante la validità del certificato.

15.1 Modalità operative

Il trasferimento del singolo certificato, se non è sospeso o revocato, può essere perfezionato in qualsiasi momento presentando ad APAVE ITALIA CPM (organismo subentrante):

- Richiesta (tramite modulo APAVE CPM) allegando il certificato in corso di validità e i documenti inviati all'OdC

- di provenienza per le precedenti sorveglianze;
- Evidenza di chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) con l'OdC di provenienza;
 - Sostenere l'esame orale, secondo le modalità indicate nel presente regolamento;
 - Pagamento della quota di trasferimento prevista dal tariffario.

Ad esito positivo delle attività sopra descritte APAVE Italia CPM può deliberare l'emissione del proprio Certificato che avrà le stesse date di prima emissione e di scadenza del certificato emesso dall'OdC di provenienza. La periodicità dei successivi mantenimenti non subisce variazioni rispetto a quella stabilita dall'OdC precedente.

16. Limiti della certificazione e responsabilità

L'emissione ed il mantenimento della certificazione ha esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dei requisiti posseduti o dimostrati da detto personale, rispetto a quelli prescritti da un dato documento normativo di riferimento. Gli effetti della certificazione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. del rispetto dei requisiti di legge prescritti.

In ogni caso la certificazione non comporta alcuna garanzia da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. circa la correttezza dell'operato del personale certificato e della corretta applicazione delle procedure.

17. Diritti e doveri dei possessori della certificazione

Il personale in possesso della certificazione ha il diritto di:

1. dare pubblicità dell'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché rispetti le regole definite al § 20.
2. esprimere un giudizio, positivo o negativo ad APAVE ITALIA CPM S.r.l., circa l'attività certificativa svolta comunicandolo per iscritto così come eventuali reclami. APAVE ITALIA CPM S.r.l. utilizzerà tali dati per attivare azioni di miglioramento del servizio reso;
3. chiedere la sostituzione degli esaminatori APAVE ITALIA CPM S.r.l. qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a APAVE ITALIA CPM S.r.l.;
4. richiedere, per motivi eccezionali (es. per ragioni di sicurezza), che l'accesso alle informazioni relative alla certificazione, solitamente pubblicate da APAVE ITALIA CPM S.r.l., venga limitato.

I possessori della certificazione possono, a richiesta, fornire una copia del certificato ed operare entro i limiti del campo applicativo della certificazione.

I possessori del certificato devono comunicare tempestivamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l. qualsiasi modifica o variazione, intervenuta dopo il rilascio del certificato, che possa in qualche modo inficiarne la validità e favorire le verifiche operate da APAVE ITALIA CPM S.r.l.

La certificazione rilasciata non può essere utilizzata in modo da arrecare discredito ad APAVE ITALIA CPM S.r.l. I possessori della certificazione non possono fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. In particolare i possessori della certificazione devono impegnarsi ad interrompere immediatamente l'utilizzo del certificato rilasciato da APAVE ITALIA CPM S.r.l. in caso di sospensione o revoca della certificazione.

I possessori della certificazione possono pubblicizzarne l'ottenimento purché siano dati i corretti riferimenti; utilizzi inappropriati della certificazione, dei certificati e dei marchi o loghi in essi riportati possono essere puniti con provvedimenti sanzionatori che possono prevedere anche la sospensione o la revoca della certificazione.

Il personale in possesso della certificazione si impegna a:

- non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico né in maniera che possa essere considerata da APAVE ITALIA CPM S.r.l. ingannevole e non autorizzata.
- tenere una registrazione di tutti i ricorsi e i reclami dei propri clienti e delle azioni correttive e preventive attuate e mettere tali dati a disposizione di APAVE ITALIA CPM S.r.l. in occasione dei rinnovi
- impegnarsi ad interrompere immediatamente l'utilizzo del certificato rilasciato da APAVE ITALIA CPM in caso di sospensione o revoca della certificazione.
- a rendersi disponibile, per tutta la durata della validità del certificato, in caso di segnalazione giustificata da parte del committente, a sottoporre il proprio operato al giudizio di APAVE ITALIA CPM.
- a consegnare al committente il modulo di segnalazione (allegato A) al termine dei lavori, precompilato con i propri riferimenti.
- di accettare la presenza di un Ispettore ACCREDIA nel corso degli esami e /o nel caso in cui APAVE ITALIA CPM effettui una verifica in campo (presso un impianto).

- di adeguarsi in caso di nuove disposizioni legislative o normative cogenti, entro i termini perentori di adozione previsti dalle stesse.

In caso di presenza di procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso il personale in possesso della certificazione si impegna a:

- comunicare immediatamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l. eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informata APAVE ITALIA CPM S.r.l. sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;

APAVE ITALIA CPM S.r.l. potrà accertare l'eventuale presenza, attraverso la documentazione di iscrizione dell'impresa alla Camera di Commercio di riferimento, di note di demerito scritte.

In caso di presenza di annotazioni di violazioni della legge o di comportamenti non etici, APAVE ITALIA CPM potrà decidere di sospendere temporaneamente o revocare il certificato.

18. Sorveglianza e reclami

APAVE ITALIA CPM S.r.l. esegue una sorveglianza sulle attività svolte dal personale in possesso della certificazione:

- annualmente attraverso le verifiche descritte nei paragrafi precedenti
- al momento di sospetti o segnalazioni di uso scorretto (reclami provenienti dal mercato che devono essere messa a disposizione di APAVE ITALIA CPM S.r.l. inviandone comunicazione al diretto interessato e chiedendo di dare seguito al reclamo stesso.

19. Archiviazione e conservazione della documentazione

APAVE ITALIA CPM S.r.l. conserva, sotto forma di copia cartacea o supporto digitale per solo lettura una copia aggiornata di tutti i certificati emessi, classificati storicamente. Ad ogni certificato è allegato:

1. la domanda di certificazione;
2. i risultati degli esami;
3. la documentazione necessaria per il mantenimento annuale della certificazione;

La documentazione individuale è conservata in adeguate condizioni di sicurezza e riservatezza per tutta la durata di validità del certificato e per almeno un ciclo completo di certificazione.

20. Utilizzo della certificazione

20.1 Uso del certificato

Il personale in possesso della certificazione può riprodurre integralmente il certificato concesso riducendolo o ingrandendolo purché rimanga leggibile e non venga in alcun modo alterato.

20.2 Uso scorretto del certificato

Si considera scorretto l'uso del certificato qualora violi le prescrizioni del presente Regolamento.

In particolare sarà considerato scorretto l'utilizzo del certificato qualora possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione o portare discredito a APAVE ITALIA CPM S.r.l. In particolare è scorretto l'uso delle certificazioni quando:

- non siano ancora state concesse
- siano state revocate
- vengano pubblicizzate od utilizzate in riferimento ad attività non coperte dalla certificazione stessa come ad esempio tipi di qualifica non rientranti tra quelle coperte dalla certificazione.
- siano divulgate in modo da essere interpretati come certificazione e marchio di conformità di prodotti.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. effettua un costante controllo delle modalità di utilizzo della certificazione. Appena identificato l'uso scorretto APAVE ITALIA CPM S.r.l. prende tutte le misure atte a far cessare tale uso improprio e a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi.

Nel caso di riscontro di uso scorretto delle certificazioni, di gravi non conformità e/o inadempienze, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si riserva il diritto di sospendere o revocare la certificazione di riferimento.

In caso di ogni caso, APAVE ITALIA CPM S.r.l. a tutela dei terzi e della propria immagine, a seconda della gravità di quanto sopra, intraprenderà le azioni del caso che riterrà opportune, anche di carattere legale.

21. Sospensione della certificazione

La sospensione della certificazione consiste nell'annullamento della sua validità per un massimo di 6 mesi (180 giorni) La certificazione può essere sospesa nei seguenti casi:

- accertata violazione dei requisiti contrattuali;
- accertata perdita dei requisiti previsti dallo schema presente.

La durata massima della sospensione è di sei mesi, trascorsi i quali la certificazione può essere ripristinata se vengono risolte le cause che l'hanno generata; altrimenti viene annullata.

In dettaglio, la sospensione può essere causata da:

- a. Non adempimento da parte del personale in possesso della certificazione dei dettami contrattuali di riferimento;
- b. In caso di riscontro positivo da parte di APAVE ITALIA CPM, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti.
- c. Reclami documentati in possesso di APAVE ITALIA CPM S.r.l. in relazione alle attività svolte dal personale in possesso della certificazione;
- d. Mancato rispetto dei requisiti previsti per il mantenimento e rinnovo della certificazione;
- e. Mancato pagamento delle quote di iscrizione o mantenimento entro 30 giorni dalla lettera di sollecito;
- f. ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione. In tali carenze ricadono anche eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine delle parti coinvolte;
- g. formale richiesta da parte della persona certificata.

Nei casi suddetti, ove si provveda a rimuovere e sanare entro 180 giorni dalla lettera di sospensione della certificazione tutte le cause ed a documentarne le azioni correttive, APAVE ITALIA CPM S.r.l. potrà riattivare la certificazione stessa.

22. Revoca della certificazione

La revoca del certificato consiste nell'annullamento della sua validità.

I motivi di revoca sono costituiti da:

- Contraffazione / alterazione dei certificati
- Utilizzo scorretto dei marchi e dei loghi dei certificati
- Evidenze oggettive documentate che testimonino l'incapacità del personale certificato a mantenere la qualità di prestazione dimostrata in sede di prima qualificazione
- Inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni del presente regolamento
- Ripetute inosservanze descritte al punto precedente
- Mancato rimozione entro i termini citati nel paragrafo precedente delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione

La revoca effettuata dal Responsabile di schema consiste nel ritiro della certificazione, e quindi ne prevede la restituzione del certificato.

A seguito della revoca il nominativo della persona interessata sarà cancellato dal registro dei certificati e la revoca sarà comunicata ad ACCREDIA.

Qualora si voglia accedere nuovamente ad una nuova certificazione dovrà essere presentata una nuova domanda che sarà accolta soltanto in seguito alla dimostrazione che siano stati presi i provvedimenti che APAVE ITALIA CPM S.r.l. ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

23. Rinuncia alla certificazione

E' possibile rinunciare alla certificazione nei tempi che si ritiene opportuno motivandola per iscritto la decisione. La rinuncia alla certificazione comporta la cancellazione dal registro dei certificati. L'eventuale domanda di ripristino della certificazione potrà essere accolta non prima di un anno dalla data della rinuncia.

I costi relativi alla rinuncia della certificazione saranno a carico del cliente.

24. Conseguenze della rinuncia e revoca della certificazione.

In caso di rinuncia o revoca della certificazione, l'interessato si obbliga a cessare immediatamente l'utilizzo dei Certificati e restituirli immediatamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l.;

25. Condizioni economiche

Gli importi dovuti per l'attività di certificazione, sono stabiliti nel Tariffario di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e comunicate al cliente attraverso una offerta economica.

Le tariffe relative alle prestazioni devono essere versate secondo quanto stabilito da APAVE ITALIA CPM S.r.l. e l'attestazione dell'avvenuto pagamento deve essere anticipata o presentata in sede di esame.

26. Reclami e ricorsi

Chiunque può inoltrare a APAVE ITALIA CPM S.r.l. un reclamo relativo a comportamenti non in linea con le norme di riferimento da parte di personale certificato da APAVE ITALIA CPM S.r.l. o a seguito di esami di certificazione non superati. Il reclamo deve essere formalizzato al Responsabile di schema che convocherà il Comitato Tecnico per la valutazione del caso e l'emissione di un giudizio finale.

Il responsabile di schema si impegna a tenere informato il segnalante o ricorrente sull'esito del reclamo.

Tutti i reclami presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

I ricorsi possono essere presentati anche in merito alle decisioni di APAVE ITALIA CPM S.r.l. su:

- rifiuto della domanda di certificazione,
- rifiuto a concedere/modificare la certificazione,
- revoca della certificazione,
- esito delle valutazioni.

Il ricorso deve essere presentato inoltrando una richiesta scritta di revisione della decisione in oggetto a APAVE ITALIA CPM S.r.l., entro quindici giorni dalla notifica del provvedimento contestato. APAVE ITALIA CPM S.r.l. provvede a dare riscontro, al mittente, della ricezione del ricorso con una comunicazione scritta.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. sottopone il ricorso alla valutazione del Comitato tecnico per i ricorsi riguardanti la concessione dei certificati; il Comitato tecnico esprime il proprio parere entro 90 giorni dalla data di ricezione.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. potrà disporre ulteriori accertamenti qualora lo ritenga opportuno e necessario.

Eventuali ricorsi avversi alle delibere del Responsabile di Schema saranno esaminati dal Comitato tecnico eventualmente coadiuvato da un gruppo di lavoro formato da esperti tecnici che abbiano esperienza nelle attività oggetto di esame e che non siano stati coinvolti nelle attività oggetto del ricorso. Se ritenuto necessario il Comitato tecnico potrà convocare l'interessato per approfondimenti e/o chiarimenti prima di deliberare.

Il parere espresso da questo gruppo di lavoro sarà considerato conclusivo ed accettato dagli interessati in maniera inappellabile e portato all'attenzione del Responsabile di Schema che dovrà emettere una nuova delibera che recepisca tale parere.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso saranno a carico di chi lo ha presentato, qualora dal riesame di tutti gli atti risultasse dimostrata la correttezza della decisione di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

Qualora il ricorso venga accolto, APAVE ITALIA CPM S.r.l. attiverà le opportune azioni correttive e preventive al fine di eliminare la causa che lo ha originato.

Il risultato del ricorso verrà comunque inviato al ricorrente a mezzo lettera raccomandata.

27. Arbitrato

I casi di contenzioso derivanti dall'applicazione del Regolamento di APAVE ITALIA CPM S.r.l., sono devolute alla decisione libera e irriuale di un Collegio di tre arbitri, uno dei quali con funzione di Presidente, in conformità al regolamento per Arbitrato della Camera Arbitrale di Brescia, che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente.

28. Tutela della privacy

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 e dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016/679, i dati personali riferibili alle persone saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, esatti e se necessario aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento. In merito alla tutela della privacy, si rimanda all'informativa al trattamento dei dati personali per clienti ai sensi art. 13 e 23 D.Lgs. 196/03, e art.13 del Regolamento Europeo 2016/679 resa disponibile sul sito <https://italy.apave.com/it-IT/Data-protection-policy> in ogni caso la persona potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 196/2003 e art.15 del Reg.UE 2016/679.