



**Regolamento APAVE ITALIA CPM per la
certificazione delle figure professionali:
installatore base e caposquadra di sistemi di
isolamento termico a cappotto (ETICS)''**

Reg. ETICS
Rev. 06
Data: 16/01/2024
Pag. 1 di 14

**REGOLAMENTO APAVE ITALIA CPM PER LA CERTIFICAZIONE
DELLE FIGURE PROFESSIONALI DI
INSTALLATORE BASE E CAPOSQUADRA DI SISTEMI DI ISOLAMENTO
TERMICO A CAPPOTTO (ETICS)**

REV.	DATA	Preparato	Approvato	MOTIVAZIONI REVISIONE
00	18/08/2020	Rosa Anna Favorito	Urbano Strada	Prima emissione
01	20/01/2021	Domenico Venditti	Urbano Strada	Adeguamento a Circolare Accredia n. 01/2021
02	10/02/2021	Domenico Venditti	Urbano Strada	Correzione di refusi
03	02/03/2021	Domenico Venditti	Urbano Strada	Analisi documentale Accredia
04	09/04/2021	Domenico Venditti	Urbano Strada	Divulgazione materiali di esame, accesso alla prova scritta.
05	03/11/2021	Domenico Venditti	Urbano Strada	Logo APAVE
06	16/01/2024	Domenico Venditti	Urbano Strada	Analisi documentale Accredia

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	4
5.1	Commissione esaminatrice.....	5
5.2	Centri d'esame	5
6.	Requisiti per l'ammissione all'esame di certificazione	5
7.	Requisiti cogenti e limiti di controllo di legalità	6
8.	Imparzialità	6
9.	Gestione della Riservatezza.....	6
10.	Domanda di certificazione	7
11.	Procedura di Valutazione	7
10.1	Verifica dei prerequisiti	7
10.2	Conduzione dell'esame.....	7
10.3	Svolgimento dell'esame.....	7
10.4	Registrazioni.....	8
12.	Documentazione della certificazione.....	9
11.1	Emissione del certificato	9
11.2	Trasmissione del certificato	9
13.	Registro dei certificati	9
14.	Archivio dei certificati.....	9
15.	Validità della certificazione	9
14.1	Periodo di validità della certificazione	9
14.2	Mantenimento della certificazione.....	9
14.3	Rinnovo della certificazione.....	10
16.	Trasferimento della certificazione.....	10
15.1	Modalità operative.....	10
17.	Limiti della certificazione e responsabilità	10
18.	Diritti e doveri dei possessori della certificazione	10
19.	Sorveglianza e reclami.....	11
20.	Archiviazione e conservazione della documentazione	11
21.	Utilizzo della certificazione	12
20.1	Uso del certificato.....	12
20.2	Uso scorretto del certificato.....	12
22.	Sospensione della certificazione	12
23.	Revoca della certificazione.....	12
24.	Rinuncia alla certificazione	13
25.	Conseguenze della rinuncia e revoca della certificazione	13
26.	Condizioni economiche	13
27.	Reclami e ricorsi	13
28.	Arbitrato.....	14
29.	Tutela della privacy.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

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 dei 2 livelli della figura professionale i cui requisiti sono descritti nella Norma UNI 11716 /2018:

1. Installatore base di sistemi di isolamento termico a cappotto
2. Installatore caposquadra di sistemi di isolamento termico a cappotto

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 (PRS 079C) per diverse figure professionali.

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.

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

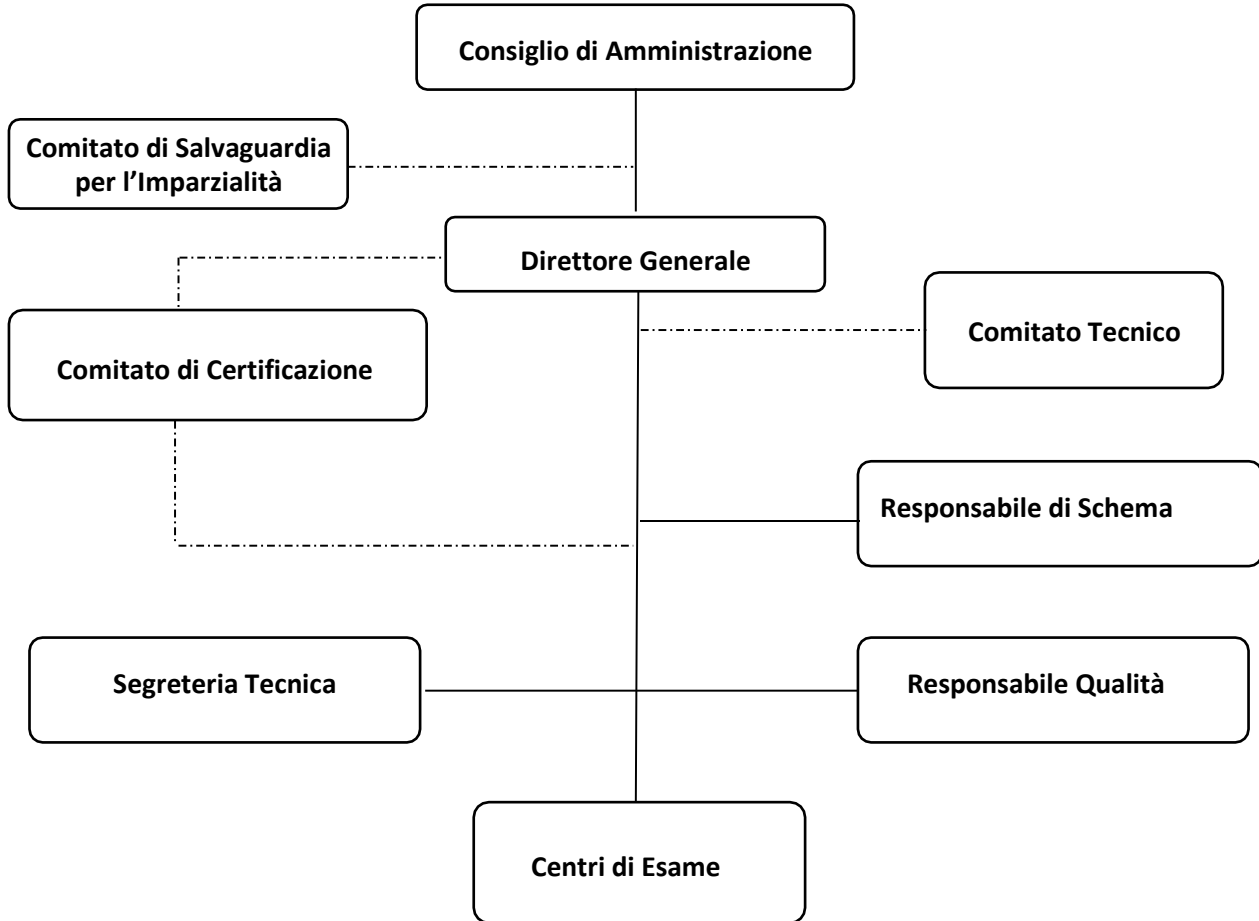
UNI CEI EN ISO/IEC 17024	Valutazione della conformità – Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone
UNI 11716	Attività professionali non regolamentate - Figure professionali che eseguono la posa dei sistemi compositi di isolamento termico per esterno (ETICS) - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza”
UNI/TR 11715	Isolanti termici per l'edilizia - Progettazione e messa in opera dei sistemi isolanti termici per l'esterno (ETICS)”
UNI 11704	Attività professionali non regolamentate - Pittore edile - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza”
RG-01	Regolamento Accredia per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
RG-01-02	Regolamento Accredia per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione del Personale
RG-09	Regolamento Accredia per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA

3. Definizioni e funzioni

Ai fini del presente Regolamento vale la terminologia utilizzata nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, nelle Norme UNI 11716 al punto “Termini e definizioni “

4. Struttura organizzativa

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



Rapporto funzionale

Rapporto di dipendenza

5. Generalità

Negli ultimi anni l'ambito delle costruzioni è stato interessato da una crescente richiesta di riqualificazione energetica degli edifici quale strumento per la diminuzione dei consumi energetici, in linea con le normative nazionali ed europee. In tale contesto, i sistemi di isolamento termico a cappotto sono fondamentali poiché si applicano all'involucro edilizio e contribuiscono alla riduzione del fabbisogno energetico dell'edificio.

I sistemi a cappotto sono validi sia per i nuovi che per gli edifici preesistenti e ne esistono di diverse tipologie per soddisfare le varie caratteristiche strutturali e architettoniche degli edifici. La posa in opera di detti "sistemi a cappotto" si basa su tecnologie in continua evoluzione e richiede competenza e aggiornamento costante da parte degli installatori. Nel 2018 l'UNI ha pubblicato la norma UNI 11716 "Attività professionali non regolamentate - Figure professionali che eseguono la posa dei sistemi compositi di isolamento termico per esterno (ETICS) - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza" e la Norma UNI/TR 11715 "Isolanti termici per l'edilizia - Progettazione e messa in opera dei sistemi isolanti termici per l'esterno (ETICS)™"

La Norma 11716, su cui si basa il presente regolamento, contiene i requisiti di conoscenza, abilità e competenza dei 2 livelli previsti per la figura dell'installatore:

1. Installatore base di sistemi di isolamento termico a cappotto
2. Installatore caposquadra di sistemi di isolamento termico a cappotto

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 17024, della UNI 11716:2018 e della UNI/TR 11715:2018, 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 prospetti specifici dei due profili indicati nella norma UNI 11716;
- c. competenza tecnica maturata a seguito di esperienza lavorativa complessiva e continuativa di almeno 5 anni in materie attinenti a:
 - opere di ingegneria civile e più specificatamente all'involucro edilizio e ai sistemi ETICS o;
 - progettazione/produzione di sistemi ETICS o;
 - docenza di corsi di formazione su posa di sistemi ETICS o;
 - consulenza tecnica erogata ad aziende produttrici di sistemi ETICS o;
 - ispettore/tecnico per la sorveglianza di cantiere in ambito di posa di sistemi ETICS o;
 - valutazione della conformità quali: prove di laboratorio, prove in situ su sistemi ETICS, audit SGQ o PRD in Organizzazioni produttrici/installatrici di prodotti per l'isolamento termico e sistemi ETICS.
- d. non essere stati docenti in corsi di formazione sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia partecipato il candidato.

5.2 Centri d'esame

Il centro d'esame deve essere preventivamente qualificato da APAVE Italia CPM che deve accertare il possesso di locali, attrezzature, macchinari e strumenti e risorse adeguate a svolgere le prove di esame. Ogni centro d'esame è contrattualizzato con APAVE Italia CPM al fine di garantire sicurezza, correttezza, imparzialità e pieno rispetto di tutte le regole della certificazione indicate nello schema di certificazione e nelle Norme 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 abbiano la maggiore età e 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.

L'accertamento dei requisiti di accesso è condotto a mezzo di analisi curriculare, dichiarazioni di datori di lavoro e/o lettere di referenza o altra documentazione attestante l'esperienza pregressa, attestati dei titoli di studio rilasciati da Università Statali ovvero riconosciute dal MIUR ovvero Diploma di scuola media superiore rilasciati da Istituti Statali ovvero parificati debitamente riconosciuti, attestati di formazione e qualificazione professionali erogati da soggetti abilitati ovvero anche da Enti riconosciuti dalle Regioni.

Il candidato deve anche dimostrare la conoscenza della lingua italiana finalizzata alla lettura e alla comprensione della documentazione di cantiere e dei materiali/prodotti da impiegare.

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.

Di seguito si riportano i requisiti di accesso per singolo profilo.

Installatore Base di sistemi ETICS	
Apprendimento formale	Nessun requisito.
Apprendimento informale	Almeno 4 anni di esperienza pregressa continuativa nel ruolo presso un professionista, attestabile a mezzo di dichiarazione o lettera di referenza resa ai sensi del DPR 445/2000.
Apprendimento non formale	È possibile sostituire il requisito di apprendimento informale con un corso di formazione specifica, qualificato dall'OdC, che preveda necessariamente un periodo di

	praticantato professionale di 12 mesi almeno. Il corso di formazione deve comprendere un sufficiente numero di giornate di teoria e di esercitazioni pratiche per formare un applicatore alle prime armi e la parte di praticantato deve essere parte integrante del corso (1 anno di esperienza generica nel settore non può sostituire il requisito). Si ritiene pertanto che un tale corso debba avere una durata non inferiore a 120 h. Il praticantato deve essere concluso al momento dell'accettazione della domanda di certificazione.
Installatore Caposquadra di sistemi ETICS	
Apprendimento formale	Nessun requisito ulteriore.
Apprendimento informale	Almeno 1 anno di esperienza (ulteriore) pregressa continuativa nel ruolo presso un professionista, attestabile a mezzo di dichiarazione o lettera di referenza resa ai sensi del DPR 445/2000.
Apprendimento non formale	Corso di formazione supplementare, qualificato dall'OdC, di almeno 8h sui contenuti di cui al Prospetto 4 della UNI 11716:2018.
Note	Il possesso della certificazione Installatore Base di sistemi ETICS sotto accreditamento è requisito obbligatorio, è ammesso in alternativa il superamento dell'esame di certificazione.

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 e 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. Gestione della Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di APAVE ITALIA CPM.

Il candidato che divulghi tutto o parte della documentazione e prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione, unito al divieto di presentazione di nuova domanda per almeno tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato, i dati sensibili dello stesso, insieme ai risultati del processo di valutazione, agli esiti delle prove d'esame, sono sottoposti al vincolo di riservatezza, che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di APAVE ITALIA CPM in ottemperanza alla normativa D.Lgs. 193/2003 e seguenti.

10. 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, fatture, e così via) in cui devono comparire Nome e Cognome del candidato, Datore di lavoro/Committente, attività svolte e durata.

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.

Altri documenti previsti dalle norme di riferimento a supporto delle informazioni ricevute potranno essere richiesti al richiedente la certificazione.

Il candidato deve informare preventivamente APAVE ITALIA CPM qualora siano necessarie particolari esigenze di accessibilità ai locali dedicati alle prove.

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.

11. Procedura di Valutazione

10.1 Verifica dei prerequisiti

APAVE ITALIA CPM S.r.l. (o il suo OdV), 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 (esperienza lavorativa e/o percorso formativo ecc.); inoltre vengono verificati i documenti attestanti le attività e i titoli riportati nel cv e allegati alla domanda di certificazione.

Ad esito positivo della verifica dei prerequisiti, CPM Apave (o il suo OdV) 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 prerequisiti 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, il luogo dello svolgimento dell'esame e il nominativo dei commissari di esame potendo formulare le eventuali riserve purché motivate e scritte circa i loro nominativi come previsto al paragrafo 17 p.to 3. 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, per la parte scritta, 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 di certificazione, per entrambi i livelli, comprende tre prove:

- a) Una prova scritta con domande chiuse a risposta multipla
- b) Una prova pratica di simulazione di situazione reale operativa
- c) Una prova orale

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

La prima prova è costituita da n. 20 domande con tematiche afferenti al par 5.2 della UNI 11716:2018 (Prospetto 3). A ciascuna domanda sono associate almeno 3 risposte di cui solo 1 corretta. Non sono ammesse domande del tipo vero/falso. La durata massima della prova è di 40 minuti. La prova si ritiene superata con un punteggio pari o superiore al 60%.

b) Prova pratica

La prova pratica è applicabile a tutti i profili professionali ed è volta a valutare le abilità del candidato in fase di posa di un sistema ETICS secondo i criteri sanciti dalla UNI/TR 11715:2018.

L'ammissione alla prova pratica è consentita al candidato anche nel caso di mancato superamento della prova scritta. Nell'ambito della prova pratica il candidato deve dimostrare la capacità di esecuzione di tutte le fasi di posa dei sistemi ETICS indicate nella norma UNI 11716. Il candidato dovrà pertanto eseguire un'installazione, anche in scala, seguendo le fasi previste dalla norma in termini di abilità e competenza: preparazione materiali, taglio e incollaggio pannelli, fissaggio meccanico, applicazione rinforzi ed elementi complementari, applicazione intonaco di base armato con rete e esecuzione finitura. Apave Italia CPM (o il suo OdV) predisporrà uno o più simulacri opportunamente dimensionati e progettati per ricomprendere situazioni reali operative. Per tali fini il simulacro è composto di almeno 2 piani ortogonali, di dimensioni adeguate, con almeno un elemento di discontinuità. Apave Italia CPM (o il suo OdV) metterà a disposizione del candidato l'attrezzatura e strumentazione necessaria alla posa ed informerà il candidato circa la necessità di eventuali DPI. La prova ha durata minima di 90 min e massima di 180 e si ritiene superata con un punteggio pari o superiore al 60%. Al fine di assicurare indipendenza di giudizio e assenza di discrezionalità, l'esame pratico deve essere condotto in maniera individuale. Qualora, in ambito di ottimizzazione delle tempistiche, siano predisposte più postazioni individuali per la prova pratica, Apave Italia CPM (o il suo OdV) potrà impiegare almeno 1 esaminatore ogni 6 candidati. Non saranno ammesse, pertanto, prove pratiche svolte in modalità "collettiva", cioè senza la necessaria separazione tra i candidati: la separazione si intende attuata quando i candidati operano su postazioni individuali e ciò vale a dire che su una postazione opera solo un candidato.

c) Prova orale

La prova orale è costituita dall'approfondimento delle risultanze della prova scritta e pratica e da almeno n. 2 quesiti afferenti ad abilità e competenze del profilo specifico, non valutate durante le prove precedenti. La durata minima della prova è di 15 minuti.

La prova si ritiene superata con un punteggio pari o superiore al 60%.

L'ammissione alla prova orale è consentita previo superamento di entrambe le prove precedenti.

Nel caso di esame non superato, Apave Italia CPM manterrà la/e prova/e positiva/e per massimo 12 mesi, trascorso il quale deve essere intrapreso un nuovo iter di certificazione.

d) Estensione dal profilo Base al profilo Caposquadra

L'estensione della certificazione dal profilo Base al profilo Caposquadra è possibile a condizione che il candidato dimostri attraverso idonea documentazione il possesso degli applicabili requisiti di accesso. APAVE ITALIA CPM sottoporrà successivamente ad esame il candidato che dovrà sostenere:

- una prova scritta integrativa a risposta multipla di almeno 20 quesiti afferenti esclusivamente al nuovo profilo professionale secondo quanto previsto dal Prospetto 4 della UNI 11716:2018 con durata massima di 40 minuti l'esito positivo si intende raggiunto con almeno il 60% delle risposte esatte;
- una prova pratica di tipo "role play", consistente nella valutazione ad esempio di un progetto o di un caso studio, della durata massima di 45 minuti; l'esito positivo si intende raggiunto con punteggio pari ad almeno il 60%;

L'ammissione alla successiva prova orale è consentita previo superamento di entrambe le prove precedenti.

- una prova orale costituita dall'approfondimento delle risultanze della prova scritta e pratica e da almeno n. 2 domande afferenti esclusivamente al nuovo profilo professionale, non valutate secondo le prove precedenti, con durata minima di 15 minuti. L'esito positivo si intende raggiunto con punteggio pari ad almeno il 60%.

Nel caso di esame non superato, Apave Italia CPM manterrà la/e prova/e positiva/e per massimo 12 mesi, trascorso il quale deve essere intrapreso un nuovo iter di certificazione.

L'esame di certificazione, per ogni profilo, è preferibilmente nell'ordine in cui è stato sopra esposto e si ritiene superato con un punteggio medio pari o superiore al 60% (media aritmetica).

Per motivate ragioni di ottimizzazione tempistiche, APAVE Italia CPM (o il suo OdV) può condurre parallelamente la prova scritta e pratica su diversi candidati, garantendo la congrua presenza di personale qualificato (più esaminatori e/o sorveglianti).

10.4 Registrazioni

Tutta la documentazione dell'esame sarà chiaramente identificata dalla Commissione d'esame (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.

12. Documentazione della certificazione

11.1 Emissione del certificato

Superato l'intero esame, APAVE ITALIA CPM, il Comitato di Certificazione delibera la concessione della certificazione e APAVE ITALIA CPM rilascia un certificato della validità di cinque anni per ogni singolo candidato. Il certificato riporta le seguenti informazioni minime:

- Il nome e cognome della persona certificata;
- L'identificazione di APAVE ITALIA CPM;
- Il marchio Accredia secondo regolamento RG-09 in revisione corrente;
- Il riferimento alla norma UNI 11716:2018;
- Il profilo professionale: Installatore Base di Sistemi di Isolamento Termico a Cappotto o Installatore Caposquadra di Sistemi di Isolamento Termico a Cappotto;
- Date di emissione iniziale (data di presa decisione/delibera), data di emissione corrente (a seguito di eventuali modifiche/estensioni), data di scadenza (5 anni dalla data di emissione iniziale).

11.2 Trasmissione del certificato

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

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

13. 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

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

14. 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.

15. Validità della certificazione

15.1 Periodo di validità della certificazione

Il Certificato delle figure professionali ETICS 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).

15.2 Mantenimento della certificazione

Successivamente all'emissione del certificato, APAVE ITALIA CPM con cadenza annuale, dovrà effettuare le verifiche documentali per mantenere e confermare la validità delle certificazioni (mantenimenti) emesse per ogni singolo professionista certificato.

La verifica documentale deve prendere in esame un'autocertificazione resa dal professionista ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445/2000 di:

- aver svolto, presso almeno 1 cantiere, attività relativa al profilo professionale per il quale ha conseguito la certificazione;
- aver gestito correttamente eventuali reclami ricevuti da parte di clienti;
- assenza di contenziosi amministrativi o legali.

Nel caso in cui, invece, siano presenti periodi di discontinuità operativa, reclami o contenziosi legali, APAVE ITALIA CPM valuterà la relativa gestione e deciderà in merito al mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.

L'attività di sorveglianza avrà come esito documentato il mantenimento, la sospensione o la revoca della certificazione a fronte della valutazione di APAVE ITALIA CPM in merito alla completezza, congruità della documentazione presentata

nonché gestione di eventuali reclami e/o contenziosi amministrativi o legali.

APAVE ITALIA CPM può prevedere di applicare delle deroghe/tolleranze alla periodicità dei mantenimenti nel ciclo di certificazione, nel caso in cui la persona certificata sia in maternità (es: nell'anno in cui è in maternità la neomamma non potrà dimostrare la continuità operativa) e nei casi di eventi straordinari definiti dal documento IAF ID 03.

14.3 Rinnovo della certificazione

Al termine del ciclo di validità del certificato (5 anni) e comunque prima della scadenza dello stesso, APAVE ITALIA CPM procederà, attraverso il Comitato di Certificazione, alla delibera di rinnovo del certificato del professionista. È responsabilità del soggetto certificato presentare domanda di rinnovo almeno 30 giorni prima della scadenza della certificazione. Prima di procedere al rinnovo APAVE ITALIA CPM accerterà, per il professionista certificato, la sussistenza di un percorso di formazione e/o aggiornamento, coerente con le abilità richieste dalla norma per ogni livello e profilo professionale certificato, di:

- almeno 16 h complessive per l'Installatore Caposquadra;
- almeno 8 h complessive per l'Installatore Base.

Qualora il professionista certificato non provveda a fornire evidenza documentale della formazione/aggiornamento, APAVE ITALIA CPM dovrà procedere al rinnovo del certificato previa ripetizione della sola prova scritta.

16. 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) Accreditato (che fa parte degli Accordi di Mutuo Riconoscimento [MLA]) durante la validità del certificato.

15.1 Modalità operative

Il trasferimento del singolo certificato può essere perfezionato in qualsiasi momento presentando ad APAVE ITALIA CPM (organismo subentrante) tutti i seguenti documenti:

- Richiesta (tramite modulo APAVE CPM) allegando il certificato in corso di validità,
- L'ultima dichiarazione di mantenimento,
- Evidenza di chiusura di eventuali pendenze economiche e tecniche con l'OdC di provenienza tramite dichiarazione dell'OdC cedente o, in assenza, di una dichiarazione ex DPR 445/2000. L'OdC cedente avrà 5 gg lavorativi per rispondere in caso di pendenze tecnico/economiche,
- Pagamento della quota di trasferimento prevista dal tariffario.

Ad esito positivo del riesame dei requisiti e della verifica di completezza e congruità dei documenti di cui sopra, APAVE ITALIA CPM formalizza l'esito del riesame in un verbale di delibera. A seguire emetterà un certificato, come previsto al punto "Emissione del certificato", riportando la data di "emissione corrente" con invariate la data di rilascio e di scadenza, specificando che è stato emesso in precedenza da altro OdC. Infine, Apave Italia CPM informerà l'OdC cedente del completamento del trasferimento.

17. 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.

18. 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., vengalimitato.

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 la sede di esame).
- di adeguarsi in caso di nuove disposizioni legislative o normative cogenti, entro i termini perentori di adozione previsti dalle stesse.
- di rispettare il codice deontologico

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.

19. 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.

20. 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:

- la domanda di certificazione;
- i risultati degli esami;
- 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.

21. 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.

22. 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 dalla Norma UNI 11716 e dal presente regolamento.

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.

La sospensione della certificazione sarà comunicata ad ACCREDIA, qualora lo schema sia coperto da accreditamento.

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.

23. 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
- Mancata 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 lo schema sia coperto da accreditamento.

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.

24. 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.

25. 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.;

26. 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.

27. 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 Direttore Generale (DG) di APAVE ITALIA CPM S.r.l. che coinvolgerà il personale esterno alla linea decisionale APAVE ITALIA CPM S.r.l. affinché svolga le opportune indagini per accertare la causa, i fatti, le motivazioni addotte dal reclamante che hanno portato al reclamo. APAVE ITALIA CPM S.r.l. comunica per iscritto al reclamante l'accettazione del reclamo, lo aggiorna sull'iter per la soluzione, comunica il nominativo del personale incaricato, non coinvolto precedentemente nelle attività di certificazione in questione, e sulle azioni intraprese per la sua soluzione.

Quando possibile, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si impegna a fornire al reclamante, rapporti periodici riguardanti lo stato di avanzamento del trattamento del reclamo ed i risultati conseguiti.

Nel caso in cui il reclamo sia riferito ad un cliente certificato da APAVE ITALIA CPM S.r.l., viene inviato formale comunicazione del ricevimento del reclamo al cliente, preavvertendolo che sarà informato sull'evolversi della situazione e sul trattamento deciso per la soluzione del reclamo pervenuto. Caso per caso, è stabilito con il cliente e con il reclamante se, ed in quale misura, rendere pubblico i contenuti del reclamo e la sua risoluzione.

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. Nel caso in cui il ricorso sia ritenuto fondato, APAVE ITALIA CPM S.r.l. provvede a dare riscontro, al mittente, della ricezione del ricorso con una comunicazione scritta, lo aggiorna sull'iter per la soluzione, comunica il nominativo del personale incaricato, non coinvolto precedentemente nelle attività di certificazione in questione affinché svolga le opportune indagini per accertare la causa, i fatti, le motivazioni addotte dal ricorrente che hanno portato al ricorso. Al termine dell'indagine, APAVE ITALIA CPM S.r.l. raccoglie le risultanze dell'indagine del trattamento ed informa il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che

riporta le informazioni in merito a:

- conferma del precedente operato APAVE ITALIA CPM S.r.l.;
- modifica delle precedenti decisioni assunte da APAVE ITALIA CPM S.r.l., con relative motivazioni ed illustrazione delle azioni successive.

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 o PEC.

28. Arbitrato

I casi di contenzioso derivanti dall'applicazione del Regolamento di APAVE ITALIA CPM S.r.l., sono devolute alla decisione libera e irrituale 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.

29. 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/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.