

acs Italia S.r.l.

Regolamento generale

Rev.	Data	Natura della modifica	Redazione	Approvazione
1	02/01/2019	Inserita Procedura di appello Eliminati riferimenti a limitazioni della responsabilità, caso fortuito e forza maggiore Inserite alcune correzioni lessicali.	Resp. Compliance	Direttore Generale
2	17/03/2022	Revisione generale	<i>Responsabile Tecnico Operativo</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
3	07/11/2022	Revisione generale	<i>Responsabile Tecnico Operativo</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
4	21/03/2023	Pag. 4,7	<i>Responsabile Tecnico Operativo Operativo</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
5	16/01/2024	Modifica Amministratore Delegato con Direttore Generale	<i>Responsabile Tecnico Operativo</i>	<i>Direttore Generale</i> 

Indice

1

Scopo · 3

2

Riferimenti · 3

3

Termini e definizioni · 3

4

Modalità di fornitura dei servizi · 5

5

Riservatezza · 9

6

6.Ricorsi · 10

7

Reclami · 11

8

Appello · 12

9

Modifiche al Contratto · 12

10

Cessazione del Contratto · 12

11

Obbligazioni · 13

12

Corrispettivi e fatturazione · 14

13

Normativa applicabile e foro competente · 14

1. Scopo

L'attività di certificazione descritta nel presente Regolamento è svolta in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone".

Il presente documento ha lo scopo di definire e regolare i rapporti tra ACS Italia S.r.l, nel seguito ACS, e coloro che intendono accedere al percorso di certificazione e/o la qualifica professionale "controparte" in conformità a quanto definito da ACS nei propri schemi di certificazione.

Questi ultimi riferiscono e recepiscono i requisiti di Norme tecniche nazionali o internazionali o laddove non vi siano Norme tecniche a supporto, considerano requisiti definiti da ACS attraverso propri Comitati tecnici.

Il presente Regolamento è oggetto di valutazione continua da parte del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità affinché possa pienamente rispondere alle istanze di professionalità, integrità, riservatezza/trasparenza e indipendenza dichiarate nella Politica per la Qualità di ACS.

2. Riferimenti

Nel Regolamento sono presi come riferimento i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità ACS (Manuale, Procedure, Schemi di certificazione), le norme applicabili e, per le attività coperte da accreditamento ACCREDIA, i documenti specifici di riferimento emessi dallo stesso quali RT e DT. L'applicazione dei documenti specifici (RT, DT e/o circolari) è facoltativa per i servizi di certificazione svolti al di fuori del territorio nazionale, salvo diverse indicazioni nei documenti medesimi.

Riferimenti normativi equivalenti saranno di volta in volta valutati e le loro variazioni saranno prese in considerazione solo ai fini dei loro effetti sul Regolamento stesso.

In assenza di norme nazionali ed internazionali di riferimento, relative alle figure professionali, ACS adotterà propri criteri che verranno sostituiti e/o integrati all'atto di emissione delle norme. Tutti i documenti richiamati nel Regolamento si riferiscono alla revisione aggiornata vigente.

i riferimenti si intendono nella loro revisione vigente.

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale (RG-01)
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale (RG-01-02)

3. Termini e definizioni

Definizioni da ISO/IEC 17024 e RG01-02 Accredia

Processo di certificazione: attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'utilizzo di certificati e di marchio.

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

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione. (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)

Certificato: documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione

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

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

Esame: meccanismo che fa parte della valutazione, che misura la competenza di un candidato con uno o più mezzi quali la forma scritta, orale, pratica e osservativa, come definito negli schemi di certificazione (punto 0.3 di RG01- 0 2 accredia)

Pre-esame: prova che precede l'esame vero e proprio (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)

Centro di Esame/Organismo di Valutazione: organizzazione qualificata dall'OdC alla quale viene subappaltata l'attività di gestione degli esami, che deve operare sotto controllo e secondo le specifiche/procedure emesse dall'OdC ed assicurare la propria imparzialità nei confronti di ogni candidato che richiede la certificazione, portando all'attenzione del OdC tutte le minacce effettive o potenziali alla propria imparzialità. Oltre alla gestione degli esami tali organizzazioni possono ricevere dall'OdC subappalto dell'attività commerciale (es procacciamento), riesame della domanda, pianificazione segnalazione di esaminatori, etc ma non possono ricevere subappalto dell'attività di delibera (punto 0.3 di RG01- 0 2 accredia)

Richiedente: persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione

Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)

Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)

Certification Process Review (CPR): fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato

Imparzialità: presenza di obiettività, nello specifico attività che possono risultare in conflitto con le attività di certificazione come, ad es. offrire contemporaneamente formazione e certificazione nello stesso ambito – come da punto 0.3. di RG01-02 Accredia.

Qualifica: livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile. Le Persone qualificate sono iscritte in appositi elenchi ACS (non registri) e la qualifica ha validità di 1 anno.

Qualificazione corso: atto mediante il quale una terza parte indipendente verifica la rispondenza alle prescrizioni ACS dei requisiti organizzativi dell'Ente erogante il corso (organizzazione, risorse umane, infrastruttura, comunicazione), dei requisiti minimi per il corso (durata, obiettivi, requisiti di accesso dei partecipanti), della struttura del pacchetto formativo (argomenti, esercitazione, documentazione, valutazione), e delle condizioni per il mantenimento della qualifica (durata, sorveglianza, prescrizioni), nel rispetto del Codice Deontologico ACS e delle regole per il mantenimento della qualificazione stessa.

Sede d'esame o struttura d'esame: si intende il sito qualificato (fisico o virtuale, temporaneo o permanente) che ospita la sessione d'esame. Tale sito può coincidere con la sede/i dell'OdC e/o del Centro d'Esame/Organismo di Valutazione e/o di altra organizzazione che abbia stipulato specifici accordi con l'OdC senza per forza figurarsi come subappalto (punto 0.3 di RG01- 02 accredia)

Ricorso: richiesta da parte del richiedente, candidato o persona certificata, per riconsiderare qualsiasi decisione

avversa presa dall'Organismo di certificazione relativa alla certificazione.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta

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

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

4. Modalità di fornitura dei servizi

4.1. Contratto

Il Contratto con ACS si perfeziona con la presentazione della Domanda di Certificazione/qualifica. Il Contratto è a tempo indeterminato ed efficace sino alla risoluzione o al recesso di una delle parti secondo le modalità definite nel presente Regolamento Generale.

Quale "Contratto" si intende l'insieme dei seguenti documenti: Regolamento Generale, Domanda di Certificazione/qualifica e eventuali documenti in essa richiamati, Schema di certificazione/qualifica specifico per figura professionale e Regolamento per l'uso del logo e del certificato.

Nel caso in cui le prestazioni dei Servizi siano rese in regime di accreditamento, al rapporto contrattuale intercorrente tra ACS ed il Cliente sono applicabili anche i regolamenti e/o le specifiche tecniche emesse dagli stessi enti preposti all'accreditamento/notifica.

La Certificazione in accordo ad uno specifico Schema è volontaria ed il richiedente, inviando la domanda, aderisce ai requisiti dello Schema e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento.

4.2. Processo di valutazione

Il processo di certificazione/qualifica si sviluppa nelle seguenti fasi; l'ottenimento della certificazione/qualifica è subordinato al superamento di tutte le fasi.

Domanda di ammissione all'esame.

ACS mette a disposizione dei soggetti interessati, tutta la documentazione di riferimento, presente nel sito web www.acsitalia.it nella sezione dedicata allo Schema di certificazione di riferimento. Tale documentazione comprende:

- il presente Regolamento Generale (REG 01);
- lo Schema di certificazione che dettaglia i requisiti per accedere all'esame e spiega le modalità di erogazione delle prove d'esame specifiche;

- il Codice Deontologico;
- il Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02;
- il modulo di richiesta di ammissione all'esame;
- il Tariffario.

Il richiedente compila e invia il modulo di richiesta di ammissione d'esame ad ACS, con accettazione del presente Regolamento Generale, del Codice deontologico di riferimento, e del Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02, assieme alla documentazione attestante la formazione e l'esperienza lavorativa previste dallo specifico Schema di certificazione e autorizzando ACS a verificare in qualsiasi momento la veridicità del titolo di studio e esperienza lavorativa dichiarati.

Verifica della documentazione

La Direzione Tecnica verifica la completezza e l'idoneità della documentazione presentata dal richiedente in accordo ai requisiti, come definiti nello Schema di riferimento, richiedendo eventualmente al candidato integrazioni e informazioni aggiuntive provvedendo a informare il richiedente sull'esito della valutazione e successivamente a confermare ai candidati la sessione d'esame, incluse informazioni inerenti a durata, modalità di svolgimento d'esame e nominativi dei membri della commissione d'esame. Al candidato viene richiesto di informare ACS in merito ad eventuali situazioni di conflitto di interesse che potrebbero generarsi in riferimento a rapporti in essere e/o pregressi con alcuno/i dei membri della Commissione.

Analogamente i nominativi dei candidati vengono comunicati alla Commissione d'esame.

E' prevista, per alcuni schemi, la possibilità di essere ammessi all'esame di certificazione pur non avendo ancora soddisfatto appieno i requisiti richiesti in termini di esperienza lavorativa specifica. In tal caso, una volta superato l'esame, la certificazione e l'iscrizione nel Registro verranno rilasciate successivamente, nel momento in cui il Candidato avrà dato evidenza a ACS di soddisfare tutti i requisiti previsti dallo Schema di riferimento e continuità operativa nello Schema come previsto dai requisiti previsti per il mantenimento.

Decorsi tre anni dalla data dell'esame, senza che il Candidato abbia soddisfatto tali requisiti, la validità dello stesso esame decade naturalmente e il Candidato che voglia certificarsi dovrà sostenere nuovamente l'esame ACS. Le comunicazioni sono effettuata tramite e-mail alle caselle di posta indicate da richiedenti/candidati.

Il pagamento della tariffa d'esame è condizione indispensabile per accedere alla sessione d'esame.

Sessione d'esame

Il Responsabile Tecnico operativo nomina la Commissioni d'esame, scegliendo esaminatori qualificati per lo specifico Schema di certificazione e procede all'organizzazione della sessione d'esame e alla trasmissione della documentazione d'esame alla Commissione; i documenti sono inviati in busta chiusa, sigillata e siglata sui lembi di chiusura. La Commissione si accerta che la documentazione non sia stata aperta e procede con le operazioni d'esame.

La Commissione valuta le conoscenze, abilità e competenze dei candidati in accordo alle modalità e ai requisiti previsti dal pertinente Schema di certificazione.

Qualora il Candidato non risulti idoneo può richiedere di ripetere l'esame o le parti specifiche dell'esame, ove previsto dallo Schema di certificazione.

Approvazione

I candidati che hanno superato l'esame di certificazione e sono in possesso di tutti i requisiti previsti dallo Schema di Certificazione, sono proposti dalla Commissione d'esame al Comitato di delibera. Per i Candidati ritenuti idonei, ACS emette il Certificato e provvede all'iscrizione negli appositi registri e alle comunicazioni all'Ente di Accreditamento e/o all'Ente istituzionale titolare dello Schema.

Le Persone qualificate vengono inserite in appositi Elenchi.

Il Candidato per il quale è stato approvato il rilascio del certificato ne riceve notifica per iscritto.

La Persona certificata è tenuta a:

- verificare l'esattezza dei dati riportati sul Certificato e sull'eventuale timbro;
- comunicare tempestivamente a ACS lo smarrimento e/o il furto del certificato;
- registrare gli eventuali reclami e/o contenzioni legali ricevuti nell'ambito della validità della certificazione e fornire a ACS l'evidenza della gestione del reclamo.

La Persona certificata ha diritto a essere iscritto nel Registro ACS:

- per il profilo certificato
- per FGA nel Registro Telematico del MATTM www.fgas.it

e ad utilizzare il certificato e l'eventuale timbro ACS.

Registri ed Elenchi sono tenuti da ACS e resi pubblici attraverso il proprio sito internet: www.acsitalia.it. I Registri coperti da accreditamento ACCREDIA sono altresì pubblicati sul sito www.accredia.it, nel rispetto di quanto previsto dallo stesso.

Le Persone certificate ACS secondo gli schemi coperti da accreditamento ACCREDIA e/o da Decreti Ministeriali potranno essere intervistate da ACCREDIA.

Validità

La Certificazione delle figure professionali ha generalmente validità dai tre ai cinque anni, a decorrere dalla data di emissione del certificato.

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

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

Analogamente ACS gestisce l'iscrizione negli elenchi delle persone qualificate.

Mantenimento e Sorveglianza

Il mantenimento annuale della certificazione è subordinato all'assenza di provvedimenti ACS nei confronti dell'interessato, al pagamento dell'importo annuale come previsto nel Tariffario e alla produzione delle necessarie evidenze per aggiornamento e continuità professionale.

ACS invia la comunicazione in merito al mantenimento della certificazione a tutte le persone certificate che non abbiano comunicato, almeno 1 mese prima della scadenza annuale, l'eventuale disdetta per iscritto.

ACS richiede di produrre una dichiarazione annuale di "assenza reclami e/o contenziosi". In qualsiasi momento, qualora i requisiti non vengano soddisfatti (singolarmente e/o complessivamente), la certificazione viene sospesa e/o revocata.

La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui la Persona certificata voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione.

Durante il periodo di validità della certificazione, ACS provvede ad informare le persone certificate circa le nuove versioni del Regolamento Generale, del Codice Deontologico e delle Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02.

Rinnovo

Al termine del periodo di validità della certificazione, dai tre ai cinque anni in accordo allo specifico Schema di certificazione, ACS invia la comunicazione in merito al rinnovo della certificazione a tutte le persone certificate che non abbiano comunicato, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale, l'eventuale disdetta per iscritto. La mancata comunicazione di rinuncia alla certificazione nel termine di almeno 3 mesi prima della data di scadenza annuale non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

Gli iscritti ai Registri (in regola con il mantenimento annuale) potranno inviare la domanda di rinnovo e produrre le evidenze oggettive in merito all'attività svolta nello Schema di riferimento. ACS procede inoltre alla rivalutazione delle competenze, in continuità con il rilascio della prima certificazione, secondo le modalità stabilite negli specifici schemi di riferimento.

Qualora la persona certificata non soddisfi tutti i requisiti della procedura di rinnovo, alla scadenza della certificazione la stessa non verrà rinnovata.

Il mancato rinnovo della certificazione comporta, nel caso in cui il Candidato voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione.

Qualora nel corso di validità del certificato, intervengano aggiornamenti normativi, ACS li recepirà e informerà la persona certificata sui nuovi requisiti e sul necessario adeguamento. La persona certificata potrà decidere se adeguarsi o meno e, in caso di mancato adeguamento, nei tempi comunicati da ACS, questo comporterà la sospensione dal registro ACS e il conseguente annullamento della certificazione.

In occasione del rinnovo, sarà richiesto da ACS alla persona certificata di produrre la dichiarazione di assenza (o corretta gestione) di reclami e/o contenziosi legali, aventi attinenza con la certificazione posseduta.

Sospensione e Annullamento

La sospensione e/o l'annullamento della certificazione sono previsti a seguito di provvedimenti presi da ACS, al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- non osservanza delle prescrizioni ACS previste nel Codice Deontologico, nel presente Regolamento REG 01, nel Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02 o nello Schema di certificazione SCH specifico;
- reclamo scritto su inadempienze verso terzi (previa analisi delle cause e mancata risoluzione delle stesse);
- non conformità (reclamo non dichiarato, non risolto o non gestito) rilevabili dalla dichiarazione di assenza reclami e/o contenziosi resa dalle Persone certificate;
- mancato pagamento delle quote di iscrizione/mantenimento;
- ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione, compresi eventuali comportamenti che possano ledere l'immagine di ACS;
- formale rinuncia da parte della persona certificata;
- mancato adeguamento a eventuali nuovi requisiti normativi.

Al Responsabile Tecnico Operativo compete la responsabilità della valutazione dei reclami e/o contenziosi e delle condizioni che possono causare la sospensione e/o l'annullamento. La persona cui venga sospesa e/o annullata la certificazione non potrà far uso del certificato ACS (e del timbro, ove previsto).

ACS comunica all'interessato la data di decorrenza della sospensione del certificato e della cancellazione dell'iscrizione nel registro. Il periodo di sospensione della certificazione può durare fino ad un massimo di 6 mesi a fronte di gravi motivi dichiarati dal Candidato. Al persistere dell'inottemperanza riscontrata, il Responsabile Tecnico Operativo provvede all'annullamento della certificazione e a richiedere la restituzione del certificato e del timbro (ove applicabile).

Riduzione del campo di applicazione della certificazione

La riduzione del campo di applicazione della certificazione, ove applicabile, può verificarsi nei casi di parziale soddisfacimento dei requisiti professionali previsti per il rinnovo e secondo le modalità previste da ciascuno Schema di certificazione. ACS comunica all'interessato i termini di detta riduzione. Gli annullamenti, le sospensioni e le riduzioni del campo di applicazione relativi a schemi di certificazione coperti da accreditamento vengono inviati ad ACCREDIA almeno una volta l'anno e, ove previsto agli Enti titolari dello Schema.

5. Riservatezza

Il Titolare del trattamento dei dati è ACS srl - Via XX Settembre, 98/G Roma, nella persona dell'Amministratore Unico Carlo Perini che dà procura al Direttore Generale Massimo Dutto.

Il trattamento dei dati avviene secondo in accordo a quanto riportato nell'"Informativa sul trattamento dati personali" in accordo al Regolamento (UE) n. 2016/679. L'informativa è pubblicata nel sito www.acsitalia.it.

Il titolare dei dati ha la responsabilità:

- ✓ di classificarli secondo i parametri di riservatezza, integrità e disponibilità

- ✓ di individuare e incaricare, in conformità al punto precedente, coloro che potranno accedervi e con quale modalità (aggiornamento, visualizzazione, modifica, tipo di elaborazione)
- ✓ di analizzare le violazioni, rispetto a quanto autorizzato, evidenziate dai prodotti di sicurezza e agire di conseguenza;
- ✓ di fissare le modalità di accesso agli archivi cartacei presso i propri locali, in linea con quanto enunciato nel successivo capitolo
- ✓ di indicare i dati la cui riservatezza/criticità è tale da rendere necessario attivare opportune tecniche di crittografia e/o di autenticazione nel caso di loro trasmissione all'esterno. Per questi ultimi si tratta di ipotizzare possibili trattamenti in quanto al momento non sono trattati dati che ricadono in tale definizione di criticità
- ✓ di nominare persone fisiche o giuridiche come "responsabile del trattamento dei dati".

Il Titolare dei dati ha nominato il Direttore Generale di ACS srl, Dott. Massimo Dutto, Responsabile del Trattamento dei dati personali.

Il Responsabile del Trattamento dei dati personali ha il compito di individuare, nell'ambito della società, le persone incaricate al trattamento dei dati personali.

L'"incaricato al trattamento" è abilitato ad accedere agli archivi, informatici o cartacei, visualizzandone il contenuto, modificandoli e/o richiedendo elaborazioni dei dati in esso contenuti. Nel momento in cui viene a ciò abilitato ("incarico al trattamento") gli viene anche attribuita la responsabilità delle risorse, informatiche e non, affidategli.

L'accesso ai documenti è regolato dal Direttore Generale che autorizza, a sua discrezione, il personale dipendente. La responsabilità sulla riservatezza dei contenuti della documentazione sopra elencata è demandata al Direttore Generale e da esso imposta a tutto il personale interno ed esterno. A tal fine tutto il personale interno ed esterno firma l'impegno di riservatezza.

ACS prende atto della possibilità di venire a conoscenza, in occasione dei servizi prestati, di informazioni riservate di proprietà della controparte. Al riguardo ACS si impegna a non divulgare a terzi, per tutta la durata del contratto e per i tre anni successivi alla cessazione del medesimo, le informazioni riservate relative ad attività, affari, clienti e/o fornitori della controparte.

Superato il periodo dei tre anni successivi alla cessazione del contratto ACS non potrà divulgare tutte le informazioni riservate relative al cliente.

ACS avrà il diritto di divulgare le informazioni riservate della controparte ai propri dipendenti e/o subfornitori al fine della fornitura dei servizi richiesti. Potrebbe inoltre essere possibile che l'ente di accreditamento faccia richiesta a ACS di talune informazioni considerate come confidenziali. In tali casi ACS assoggetterà tali propri dipendenti, subfornitori e/o gli enti di accreditamento all'obbligo di mantenere riservate le informazioni confidenziali loro fornite. ACS potrà altresì divulgare le informazioni riservate della controparte qualora vi sia tenuta per adempiere una disposizione di legge o di un organo giurisdizionale o di autorità governativa o di

vigilanza. Si applica quanto previsto nel documento “Informativa Privacy Clienti ACS” disponibile sul sito web www.acsitalia.it

6. Ricorsi

Al ricevimento di tali comunicazioni scritte, il Responsabile Tecnico operativo e il Direttore Generale svolgono una verifica preliminare per accertare se trattasi di reclamo o ricorso e le motivazioni ed i contenuti di quanto ricevuto.

Al Direttore Generale e al Responsabile operativo competono la responsabilità della registrazione, validazione ed esame.

I ricorsi devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, anche via PEC a acsitaliasrl@cgn.legalmail.it, all’attenzione del Responsabile Tecnico Operativo entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione e devono comprendere le generalità del ricorrente, la descrizione dettagliata dell’evento e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento, i fatti e le motivazioni sulle quali il ricorso si basa.

Al ricevimento di tali comunicazioni scritte, il Responsabile Tecnico Operativo di ACS comunica la ricezione del ricorso al ricorrente, entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

La gestione dei dati raccolti, nell’ambito dei ricorsi, avviene nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 e del D.Lgs. 193/2003 modificato da D.Lgs. 101/2018.

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da ACS in merito a:

- certificazione/qualifica
- ricertificazione/riqualificazione
- sospensione o annullamento delle stesse
- esito esami/valutazioni

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, all’attenzione del Direttore Generale entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l’altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell’evento e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso viene numerato e registrato su apposito registro dal Responsabile Tecnico operativo che informa il Direttore Generale, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l’avvenuto ricevimento.

Il Direttore Generale promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia.

L’accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso agli organi deliberanti.

Qualora il ricorso abbia esito positivo, il Direttore Generale ne dà comunicazione scritta al ricorrente.

7. Reclami

La gestione dei reclami può riguardare i servizi erogati da ACS e le attività professionali erogate dai professionisti certificati/qualificati da ACS, a fronte di contestazioni pervenute per iscritto da soggetti terzi e nell'ambito delle dichiarazioni richieste annualmente da ACS ai professionisti certificati per quanto concerne la gestione dei reclami.

Con riferimento alla prima tipologia, ACS ha reso disponibile, sul sito www.acsitalia.it, nella sezione "Contatti", il modulo per la comunicazione dei reclami.

Con riferimento alle dichiarazioni richieste annualmente ai professionisti certificati, ACS conserva in apposito archivio le dichiarazioni annuali di assenza reclami e/o contenziosi.

Con riferimento ai reclami provenienti da terzi per attività svolte dai professionisti certificati ACS, il Responsabile Tecnico Operativo esamina i reclami pervenuti e prende i provvedimenti più opportuni, li registra curandone la corretta archiviazione ed informa periodicamente il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

8. Appello

A fronte di reclami/ricorsi per i quali il ricorrente ritiene di non avere avuto riscontri soddisfacenti, il ricorrente ha facoltà di fare comunicazione al Comitato di salvaguardia dell'imparzialità. In particolare il ricorrente comunica entro 15 giorni dalla comunicazione di trattamento del reclamo, le proprie motivazioni in forma scritta, anche via PEC a acsitaliasrl@cgn.legalmail.it. Il Responsabile Tecnico Operativo trasmette al Comitato di salvaguardia dell'imparzialità una relazione sull'accaduto, mettendo in copia il ricorrente al quale è riconosciuto il diritto di integrare le informazioni prodotte dal Responsabile Tecnico Operativo. Il Comitato è chiamato ad elaborare un giudizio e richiedere eventualmente al Responsabile Tecnico Operativo interventi a suo giudizio più idonei e rispondenti al caso specifico.

L'esito del trattamento è comunicato nei tempi ragionevolmente utili per l'espletamento delle necessarie verifiche.

9. Modifiche al Contratto

ACS avrà facoltà di modificare i termini del presente Regolamento Generale a seguito di cambiamenti della normativa cogente applicabile e dei regolamenti per l'accreditamento degli organismi di certificazione; le eventuali modifiche saranno anticipatamente pubblicate in modo dettagliato ed esauriente nel sito www.acsitalia.it. Tali modifiche non avranno effetto prima della loro pubblicazione.

10. Cessazione del Contratto

Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal Contratto, con preavviso di 3 mesi, mediante comunicazione scritta recante la chiara indicazione dell'intenzione di recedere dal contratto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod.civ., ciascuna delle parti avrà facoltà di risolvere il Contratto, con effetto immediato, mediante comunicazione scritta recante la chiara indicazione dell'intenzione di risolvere il contratto, qualora l'altra parte:

- non abbia la possibilità di effettuare o sospenda i pagamenti dovuti;
- proponga ai propri creditori un piano di rientro o un concordato stragiudiziale, anche parziale non rispettato
- sia sottoposta a procedura concorsuale o qualora entri in stato di liquidazione;
- sia oggetto di azione esecutiva da parte di un suo creditore;
- cessi l'attività svolta al momento in cui il Contratto è stato perfezionato.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod.civ., ACS avrà il diritto di risolvere il Contratto senza alcun preavviso qualora la controparte non adempia agli obblighi di cui al paragrafo 13 del presente documento o non provveda al pagamento, anche parziale, dei corrispettivi.

A seguito della cessazione del Contratto, la certificazione della controparte sarà immediatamente revocata. La controparte sarà tenuta a restituire il certificato e a eliminare e rimuovere ogni riferimento a ACS e al marchio di certificazione ACS.

Alla eventuale richiesta di ACS per la conferma della avvenuta rimozione dei riferimenti di cui sopra, la controparte sarà tenuta a rispondere per iscritto.

Resta inteso che i corrispettivi corrisposti a ACS non saranno in alcun modo rimborsabili.

11. Obbligazioni

ACS Italia S.r.l. è tenuta a:

- Mettere a disposizione tutta la documentazione di riferimento nel sito www.acsitalia.it, comprendente il presente Regolamento Generale (REG 01), lo Schema di certificazione/qualifica SCH che dettaglia i requisiti per accedere all'esame e spiega le modalità di erogazione delle prove d'esame specifiche, il Codice Deontologico, il Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02, il modulo di richiesta di ammissione all'esame e il Tariffario.
- Informare i richiedenti la certificazione sull'esito della valutazione della domanda e confermare le sessioni d'esame.
- Emettere, per i candidati ritenuti idonei, il Certificato e provvedere all'iscrizione negli appositi registri/elenchi e alle comunicazioni, laddove applicabile, all'Ente di Accreditamento e/o all'Ente istituzionale titolare dello schema.
- Non divulgare a terzi, per tutta la durata del contratto e anche successivamente alla cessazione del medesimo, le informazioni riservate relative ad attività, affari, clienti e/o fornitori della controparte.
- Informare le persone certificate sui nuovi requisiti e sul necessario adeguamento, qualora nel corso di validità del certificato, intervengano aggiornamenti normativi.

- Inviare almeno tre mesi prima della scadenza del certificato, istruzioni utili per il rinnovo.
- Informare le persone certificate/qualificate circa le nuove versioni del Regolamento Generale REG 01, del Codice Deontologico e del Regolamento per l'uso del logo e del marchio REG 02.

Il Contraente è tenuto a:

- Inviare domanda di certificazione tramite MOD 10, aderendo ai requisiti dello Schema di riferimento, accettandone tutte le fasi di valutazione così come descritte nel presente regolamento al § 4 "Modalità di fornitura dei servizi" e nello Schema di certificazione SCH pertinente.
- Provvedere a integrare la documentazione a corredo della domanda di certificazione, laddove richiesto da ACS.
- Informare ACS in merito ad eventuali situazioni di conflitto di interesse che potrebbero generarsi in riferimento a rapporti in essere e/o pregressi con alcuno/i dei membri della Commissione d'esame.
- Verificare l'esattezza dei dati riportati sul Certificato e sull'eventuale timbro.
- Comunicare tempestivamente a ACS lo smarrimento e/o il furto del certificato.
- Registrare gli eventuali reclami e/o contenzioni legali ricevuti nell'ambito della validità della certificazione e fornire a ACS l'evidenza della gestione del reclamo.
- Obbligatoriamente accettare di essere intervistati da Accredia, durante le attività di esame, per gli schemi coperti da accreditamento ACCREDIA e/o da Decreti Ministeriali.
- Pagare gli importi annuali come previsto nel Tariffario.
- Produrre una dichiarazione annuale in merito all'assenza di reclami e le evidenze necessarie per aggiornamento e continuità professionale.

12. Corrispettivi e fatturazione

Il tariffario ACS, specifico per figura professionale, indica i corrispettivi applicabili ai servizi ACS in particolare per quanto concerne la certificazione, ripetizione dell'esame di certificazione, mantenimento e rinnovo della certificazione.

I corrispettivi riguardanti la certificazione dovranno essere pagati a ricezione della conferma della data di esame, entro la data di svolgimento d'esame; i corrispettivi riguardanti i servizi di mantenimento e rinnovo della certificazione devono essere pagati entro la scadenza della certificazione o comunque non oltre i 30 giorni dalla data della relativa fattura.

Potrete formulare per iscritto richieste di chiarimento sulla fattura entro 21 giorni dalla data di emissione della medesima. Tali richieste dovranno essere indirizzate all'indirizzo e-mail info@acsitalia.it. Un'eventuale richiesta di chiarimento non vale ad interrompere il termine di pagamento della fattura.

13. Normativa applicabile e foro competente

Per tutto quanto non regolato dal presente Regolamento Generale si applicano le disposizioni contenute nel Codice Civile Italiano.

Qualsiasi controversia sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Roma.

Per Accettazione

Data: _____

Il Cliente Timbro e Firma _____

Il contraente presta il proprio consenso alla pubblicazione, in caso di ottenimento della certificazione, dei propri dati sulle banca dati di ACS Italia, presente nel sito www.acsitalia.it e laddove applicabile, sulla banca dati di Accredia, ente unico per l'accreditamento, presente nel sito www.accredia.it.

Il contraente presta inoltre il proprio consenso, laddove la certificazione risulti coperta da accreditamento, ad autorizzare Accredia nella cessione a terzi dei propri dati relativamente alla certificazione posseduta, per finalità istituzionali.

Per Accettazione

Data: _____

Il Cliente Timbro e Firma _____

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile il Cliente approva specificatamente le clausole previste al paragrafo 4.2 in tema di rinnovo, le clausole al paragrafo 9 in tema di modifiche al contratto, le clausole previste al paragrafo 10 in tema di cessazione del contratto, le clausole previste al paragrafo 15 in tema di competenza esclusiva giurisdizionale in caso di controversie.

Per Accettazione

Data: _____

Il Cliente Timbro e Firma _____