INDICE

1.1. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE 2
1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI 2
2. DEFINIZIONI 2
3. TRATTAMENTO DEI DATI 3
4. REQUISITI 3
5. CONDIZIONI GENERALI DI VALIDITA' DEL CERTIFICATO 3
5.1. Validità 3
5.2. Mantenimento e Sorveglianza 3
5.3. Rinnovo 3
5.4. Sospensione e Revoca 4
6. PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE 4
6.1. Generalità 4
6.2. Richiesta 4
6.3. Valutazione prerequisiti 4
6.4. Esame 4
6.5. Valutazione dell'esame e delibera dei certificati 5
6.6. Emissione dei certificati e notifica 5
6.7. Casi particolari: passaggi di OdC, di profilo o aggiornamenti del certificato 6
7. NORME DEONTOLOGICHE PER PROFESSIONISTI CERTIFICATI 6
8. NORME PER L'UTILIZZO DEL MARCHIO 6
8.1. Prescrizioni generali 6
8.2. Regole per il marchio AJA ed il marchio ACCREDIA 7
9. RICORSI E RECLAMI 7
9.1. RICORSI 7
9.2. RECLAMI 8

Distribuzione del documento

Questo documento deve essere messo a disposizione, per il tramite del sito internet AJA Europe o di altri mezzi ritenuti efficaci, dei Professionisti interessati alla certificazione delle proprie competenze.

ED.	REV.	DATA	MODIFICHE	ELABORATO	APPROVATO
05	00	01.10.2023	Revisione immagine aziendale.	Annamaria Silletti	Daniele Giugliarelli
05	01	19.03.2025	Chiarimenti su proroghe e trasferimenti	Lorena Rocca	Daniele Giugliarelli

1. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. OGGETTO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha la scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra AJA Europe S.r.l. e le persone che, in conformità ai requisiti imposti dagli schemi di certificazione di riferimento, richiedono la certificazione delle loro competenze professionali. Si applica a tutti gli schemi di certificazione gestiti da AJA Europe Srl che facciano esplicito riferimento a questo regolamento.

Per gli schemi gestiti fuori accreditamento, non sono applicabili tutte le parti del documento che fanno riferimento ad ACCREDIA.

L'applicazione del presente Regolamento permette di giungere alla Certificazione di figure professionali garantendo, nei riguardi del mercato dei consumatori e delle aziende, adeguati *standard* di prestazione professionale. Il presente Regolamento, gestito in conformità al Sistema di Gestione di AJA Europe S.r.l., è stato elaborato e approvato dalla Direzione di AJA Europe S.r.l. (soggetto di seguito denominato anche "Organismo di Certificazione" e "AJA").

Il presente regolamento si considera completo quando integrato dallo Schema di Certificazione relativo al profilo prescelto, che dettaglia e integra le presenti disposizioni. In caso di parziale discordanza o incoerenza tra il presente regolamento e i singoli Schemi di Certificazione, si fa riferimento a questi ultimi.

1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti, individuati e dichiarati contrattualmente vincolanti da AJA, recepiscono la normativa nazionale e comunitaria applicabile. Riferimenti normativi saranno di volta in volta valutati, comprese le loro eventuali modifiche/integrazioni, al fine di apportare modificazioni a questo documento. In assenza di norme nazionali e internazionali applicabili alle figure professionali e ai corsi, si applicano le prescrizioni contenute nel Regolamento e negli altri documenti contrattualmente prescrittivi di AJA. Nel caso in cui un determinato ambito dovesse essere successivamente regolato da normative cogenti, l'Organismo di Certificazione revisionerà i propri documenti conformandoli alle medesime.

Il presente Regolamento Generale considera tra i principali riferimenti normativi:

- Legge 4/2013: "Professioni non organizzate in ordini o collegi";
- Regolamento EU/679/2016 (GDPR) sul trattamento dei dati personali;
- D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- D.Lgs. 101/2018 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento EU/679/2016;
- Norma UNI EN ISO 19011 - edizione corrente - Linee guida per gli audit sui sistemi di gestione;
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 - edizione corrente - Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone;
- Schemi di certificazione AJA;
- RG-01 - edizione corrente - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione ACCREDIA;
- RG-01-02 - edizione corrente - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale ACCREDIA;
- RG-09 - edizione corrente - Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA;
- XPERT-PRO_VAL - edizione corrente - Procedura per la qualifica degli esaminatori e dei deliberanti.

2. DEFINIZIONI

I termini del presente regolamento fanno riferimento alle definizioni presenti nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e alle seguenti definizioni, che li integrano o li dettagliano.

Certificazione delle persone: Atto mediante il quale un Organismo di Certificazione (terza parte indipendente) dichiara che una persona possiede i requisiti necessari per operare con competenza, professionalità e correttezza in uno specifico settore di attività nel rispetto di regole deontologiche e di specifiche regole e normative per il conseguimento, mantenimento ed rinnovo della certificazione stessa.

Processo di certificazione: Attività in base alle quali un Organismo di Certificazione (terza parte indipendente) stabilisce che una persona soddisfi i requisiti di competenza specificati, incluse la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, il mantenimento e il rinnovo della certificazione, l'uso dei certificati e dei loghi/marchi.

Schema di certificazione: Requisiti specifici di certificazione, relativi a determinate categorie di persone, alle quali si applicano le stesse particolari norme e regole e le stesse procedure.

Sistema di certificazione: Insieme di procedure e risorse per gestire il processo di certificazione, secondo uno schema di certificazione, che porta alla emissione di un certificato di competenza, compreso il mantenimento.

Competenza: Dimostrata capacità di applicare conoscenze e/o abilità e, ove rilevante, dimostrate caratteristiche personali.

Esaminatore: Persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati, precedentemente qualificato da AJA.

Deliberatore: Persona che ha la competenza per esprimere parere finale sull'esito del processo di certificazione, precedentemente qualificato da AJA.

Sorvegliante/Assistente: persona, autorizzata da AJA, che gestisce, sovrintende o coadiuva l'esaminatore nello svolgimento di un esame, senza prendere parte alla valutazione della competenza del candidato.

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

Candidato: richiedente che possiede i requisiti necessari per essere ammesso al processo di certificazione.

Organismo di Valutazione (OdV): organizzazione qualificata da AJA per la gestione di parte del processo di certificazione.

Centro d'Esame (CdE): struttura qualificata da AJA in possesso dei requisiti strutturali ed impiantistici per l'effettuazione di sessioni d'esame, per i soli schemi che richiedono prove pratiche.

3. TRATTAMENTO DEI DATI

Titolare del trattamento dei dati personali del candidato è AJA Europe Srl.

I dati personali raccolti per le finalità connesse con la certificazione delle competenze saranno trattati da AJA nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento Europeo UE/679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 196/03 e s.m.i. e secondo le modalità indicate nell'Informativa Privacy consultabile sul sito internet www.acubetic.com.

4. REQUISITI

I requisiti che il Richiedente deve dimostrare di possedere ai fini dell'ammissione all'esame di certificazione sono precisati nei rispettivi Schemi di certificazione.

In linea generale, i requisiti devono essere dimostrati tramite evidenze oggettive, inviate ad AJA in scansione. AJA può avvalersi di documenti denominati "Checklist" per supportare il richiedente nella preparazione della documentazione; se lo schema di certificazione prevede una checklist, i documenti elencati si considerano obbligatori per il rilascio della certificazione. Qualora gli schemi di certificazione consentano il ricorso ad autodichiarazioni, il richiedente deve essere in grado in qualsiasi momento di fornire evidenza della veridicità di quanto dichiarato.

Sulla base della documentazione ricevuta, AJA tramite il personale tecnico oppure tramite Organismi di Valutazione qualificati, richieste e ottenute le opportune integrazioni, approva o respinge la richiesta.
In casi eccezionali AJA può, a sua discrezione, ammettere all'esame di certificazione candidati che abbiano attestato il possesso dei requisiti tramite autodichiarazione (fatte salve eventuali e diverse indicazioni previste dallo specifico schema di certificazione).
La valutazione dei requisiti è effettuata da AJA sulla base delle autodichiarazioni ricevute. E' responsabilità del candidato confermarle tramite evidenze oggettive, in ogni caso prima dell'emissione del certificato. Nel caso in cui un candidato venga ammesso all'esame di certificazione con questa modalità, è tenuto comunque al pagamento dell'intero importo di prima certificazione, anche nel caso in cui il certificato non possa essere emesso per mancanza di evidenze oggettive. Il tempo massimo per la ricezione di tutte le evidenze è fissato in 90 giorni dalla data d'esame. Trascorso tale periodo, l'esame si intende annullato e nulla è dovuto al richiedente come rimborso da parte di AJA.

5. CONDIZIONI GENERALI DI VALIDITA' DEL CERTIFICATO

5.1. Validità

La Certificazione concessa alle persone ha una validità stabilita dallo specifico schema di certificazione a decorrere dal momento dell'emissione del certificato. Durante il periodo di validità della certificazione le Persone certificate sono soggette alla sorveglianza di AJA, secondo quanto previsto dal presente regolamento e dagli Schemi di Certificazione. La Persona certificata può dare la disdetta dando comunicazione scritta con raccomandata A.R. oppure PEC. La disdetta verrà recepita entro 90 giorni dal ricevimento dalla comunicazione.

L'iscrizione nei Registri AJA e nei registri di altri Organismi verrà effettuata nei successivi 30 giorni lavorativi alla concessione del certificato.

5.2. Mantenimento e Sorveglianza

Durante il periodo di validità, il certificato è da ritenersi automaticamente confermato se la persona certificata rispetta le condizioni di mantenimento previste dallo specifico Schema di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad avvertire AJA nel caso fosse a conoscenza di non essere in grado di rispettare le condizioni per il mantenimento.

AJA invierà alla persona certificata richiesta di mantenimento prima della scadenza dei termini.

In caso di scadenza dei termini di mantenimento, AJA applicherà la seguente procedura (fatte salve eventuali e diverse indicazioni previste dallo specifico Schema di certificazione):

- Proroga di un mese solare, durante il quale il candidato sarà sollecitato a procedere al mantenimento
- Sospensione del certificato per un ulteriore mese solare; il candidato sarà informato della sospensione e del prossimo ritiro del certificato
- Ritiro del certificato a due mesi solari dalla scadenza del mantenimento.

5.3. Rinnovo

Al termine degli anni di validità della certificazione, le persone certificate in regola con i mantenimenti possono inoltrare richiesta di rinnovo ad AJA.

La documentazione per la richiesta di rinnovo viene inoltrata da AJA alla persona certificata prima della scadenza del certificato.

Il candidato, al fine del rinnovo della certificazione, dovrà reinviare i seguenti documenti:

- Questionario di richiesta certificazione;
- Listino
- Schemi di Certificazione e documenti richiesti dagli stessi;
- Nei casi previsti dagli Schemi di certificazione, il candidato dovrà ripetere l'esame o parte dello stesso.

La richiesta di rinnovo è sottoposta a delibera analogamente alla prima certificazione; la riemissione del certificato, in caso di rinnovo, conserva traccia della storicità dello stesso tramite data di prima emissione.

Fatte salve possibili eccezioni concesse da specifici schemi di certificazione, o eventuali deroghe previste dall'organismo di accreditamento o dalle Autorità Competenti per circostanze straordinarie, l'attività di rinnovo deve completarsi entro la naturale scadenza.

5.4. Sospensione e Revoca

Il provvedimento di sospensione e/o la revoca della certificazione concessa alle Persone sono previsti a seguito di provvedimenti presi da AJA nei loro confronti, al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- non osservanza delle prescrizioni contenute nel presente regolamento;
- reclamo scritto ricevuto da AJA relativamente ad una persona certificata, che porti alla luce gravi inadempienze da parte di quest'ultima;
- inadempienze nella gestione dei reclami e dei contenziosi legali legati all'attività professionale coperta da certificazione;
- mancato rispetto dei requisiti previsti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione;
- 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. In tali carenze ricadono anche eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine del AJA;

Al personale tecnico AJA compete la responsabilità della valutazione dei reclami, della gestione degli stessi e delle condizioni che possono causare la sospensione e/o la revoca (per es.: violazione delle norme deontologiche e delle Prescrizioni per l'uso del Marchio). La persona cui venga sospesa e/o ritirata la certificazione non potrà far uso del marchio, del certificato e del timbro AJA e dovrà evitare ogni riferimento alla certificazione in suo possesso.

L'Organismo di certificazione comunica all'interessato la data di decorrenza della sospensione del certificato (o della qualifica), le condizioni per l'eventuale riattivazione dalla sospensione e la cancellazione dal registro e, ove lo specifico schema lo prevede, il provvedimento di sospensione/revoca del certificato viene comunicato anche alle autorità pubbliche (es. Ministero dell'Interno e Prefettura competente).

Nel caso di revoca del certificato, una nuova certificazione si potrà ottenere ripercorrendo l'intero processo secondo le procedure vigenti, non prima di 3 mesi a partire dalla data del provvedimento e comunque non prima del periodo eventualmente stabilito da AJA. In caso di gravissime violazioni ai codici deontologici applicabili, AJA si riserva di rifiutare la ricertificazione.

6. PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

6.1. Generalità

Il richiedente è responsabile di fornire ad AJA tramite il questionario di richiesta certificazione XPERT-QST una serie di recapiti (indirizzo, telefono, e-mail e se possibile PEC) reali e che diano la possibilità di comunicare direttamente e in forma riservata; inoltre, deve avvisare AJA di ogni variazione degli stessi. Il candidato è responsabile di ogni conseguenza relativa al non corretto utilizzo di tali metodi di comunicazione dal momento della ricezione del Questionario da parte di AJA e per tutta la durata della certificazione.

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

- Invio richiesta di certificazione completa dei documenti contrattuali;
- Invio prerequisiti conformi e pagamento della tariffa prevista;
- Superamento dell'esame;
- Esito positivo del processo di delibera.

6.2. Richiesta

Il richiedente che intende certificarsi chiede ad AJA le informazioni necessarie sulle modalità del rilascio della certificazione e dell'iscrizione al Registro, attraverso il mezzo più opportuno (telefonico, informatico, postale). A seguito di tale richiesta gli vengono inviati il questionario di richiesta di certificazione XPERT-QST, il Listino, il Regolamento Generale con relativo Schema di Certificazione e, se prevista, la checklist della documentazione da produrre. Tutti i documenti citati devono essere reinviati firmati e, se previsto, compilati in ogni parte.

Il richiedente, nel questionario, deve indicare i propri riferimenti (necessari all'emissione del certificato) e i riferimenti del soggetto al quale emettere fattura (cd. "Cliente fatturazione"). Firmando il Questionario, il richiedente conferma che il cliente fatturazione è consapevole che dovrà farsi carico della parte economica della certificazione alle condizioni previste dal Listino e che ha acconsentito al trattamento dei dati per l'emissione della fattura e l'invio di comunicazioni relative alla certificazione.

Il richiedente è responsabile di comunicare ad AJA ogni variazione del Cliente fatturazione, compresa la sopravvenuta indisponibilità a ricevere comunicazioni da AJA.

AJA rende disponibile tutta la summenzionata documentazione ad ogni persona che intenda certificarsi. La documentazione verrà inviata a chi ne faccia richiesta ai recapiti presenti sul sito internet www.acubetic.com

6.3. Valutazione prerequisiti

Il Personale di AJA effettua una verifica preliminare della documentazione presentata dal richiedente; in particolare il personale tecnico dell'Organismo di Certificazione effettua un'analisi documentale verificando tutti i requisiti riportati nello Schema di Certificazione corrispondente prima dell'esame e l'esito della valutazione di tale verifica è vincolante per l'ammissione all'esame del medesimo. Nei casi dubbi, il Tecnico Responsabile della Pratica può inoltre procedere a:

- richiesta di informazioni/documenti supplementari al candidato;
- accertamento dell'attività svolta presso le organizzazioni citate nella documentazione presentata.

In casi dubbi il Tecnico Responsabile della pratica si deve/può avvalere di un commissario di esame ove previsto dallo specifico schema (es. professionista della privacy) per la valutazione dei prerequisiti.

6.4. Esame

Il richiedente la cui documentazione completa sia stata favorevolmente valutata è ammesso all'esame di certificazione che si svolgerà secondo le modalità richiamate dal presente Regolamento e dallo specifico Schema.

Almeno tre giorni prima dell'esame, viene inviata comunicazione ai candidati e separatamente agli esaminatori/sorveglianti con indicazione dei dettagli dell'esame. Nelle mail vengono comunicati

data/sede/programma dell'esame ed i nominativi dei membri della commissione d'esame per fugare possibili conflitti di interesse e/o permettere ai candidati di esercitare il diritto alla ricusazione, laddove necessario. In caso di comprovata motivazione, AJA provvede a sostituire l'esaminatore o ad attuare le necessarie contromisure. Contestualmente viene inoltrata una mail alla Commissione di esame riportante l'elenco dei candidati, al fine di verificare la totale imparzialità da parte dei membri della Commissione d'esame.

Prima di cominciare la sessione, il candidato è tenuto ad identificarsi tramite documento d'identità valido e a firmare il registro presenze sul quale saranno inseriti gli estremi del documento.

Ogni esame sarà gestito da una Commissione d'Esame composta da almeno un esaminatore che potrà avvalersi di uno o più assistenti/sorveglianti a seconda del numero di candidati. La Commissione d'Esame viene nominata di volta in volta da AJA tra i professionisti qualificati in possesso dei requisiti definiti nel documento XPERT-PRO_VAL. L'esaminatore valuta il possesso da parte del candidato dei requisiti di competenza richiesti dagli Schemi di Certificazione AJA e dalle norme tecniche di riferimento.

Potrebbero essere presenti all'esame ed alle successive fasi di correzione altre persone con il ruolo di osservatori (come esempio non esaustivo, ispettori dell'Ente di Accreditamento o di Autorità Competente, supervisor di AJA oppure esaminatori under training), che si impegnano al pari degli esaminatori e dei sorveglianti alla riservatezza. Il candidato è tenuto ad accettare la loro presenza, pena esclusione all'esame.

Tutto il materiale d'esame viene fornito da AJA o dagli OdV in numero di copie controllato. Il candidato sorpreso a consultare materiale non conforme a quanto previsto nello schema di certificazione di riferimento, comunicare con altri candidati o all'esterno potrà essere escluso dalla Commissione d'Esame.

Il candidato si impegna formalmente a non effettuare fotocopie, fotografare, ricopiare, acquisire in qualunque forma e divulgare le prove d'esame e le domande d'esame. In caso contrario, la Commissione d'esame escluderà il candidato inadempiente dalla sessione o, nel caso in cui l'inadempienza sia scoperta in seguito, AJA ritirerà il certificato emesso e si riserverà di richiedere in ogni sede indennizzo per il danno subito.

La durata e le modalità di esame sono dettagliate negli specifici schemi di valutazione.

Durante l'esame è possibile che vengono scattate delle fotografie, o girati dei brevi video, per uso squisitamente interno. Fotografie e video vengono nello specifico utilizzati quali evidenze oggettive per poter attestare il regolare svolgimento dell'esame. Fotografie e video non sono destinati ad essere utilizzati quale materiale di marketing né ad essere pubblicati su qualsivoglia piattaforma. Possono essere consultati da personale AJA ed eventualmente da personale dell'Ente di Accreditamento.

Al termine dell'esame viene misurata la soddisfazione dei candidati, consegnando a tutti il modulo "Verifica Soddisfazione Candidato" XPERT-CS. Si misura la soddisfazione sull'organizzazione dell'esame e sulla performance degli Esaminatori.

6.5. Valutazione dell'esame e delibera dei certificati

Gli esami sono valutati secondo le modalità dettagliate negli specifici schemi di certificazione.

La commissione d'esame compila l'atto di certificazione (XPERT-ATTO_CERT) nel quale propone al Comitato di delibera la certificazione dei candidati che hanno positivamente superato l'esame.

Qualora il Candidato non superi una o più prove, può sostenere nuovamente l'esame nelle modalità descritte dagli schemi di certificazione.

AJA comunicherà via e-mail al Candidato l'esito negativo dell'esame, informandolo sulle modalità di ripetizione delle prove non sufficienti contenute nel presente regolamento e negli schemi

Le proposte di certificazione dei candidati, in possesso di tutti i requisiti previsti nello specifico "Schema di Certificazione" e che hanno superato l'esame di certificazione, vengono valutate dal Comitato di Delibera, scelto da AJA tra i professionisti qualificati che non hanno preso parte alla specifica sessione d'esame e che non hanno altri conflitti di interesse con i candidati. Il personale interno AJA nella persona del Direttore della Divisione, dell'Amministratore o di delegati, in possesso della necessaria esperienza e formazione, ricontrollati i package di certificazione relativi al singolo candidato e all'esame, approva la proposta firmando l'atto e deliberando così l'emissione dei Certificati.

6.6. Emissione dei certificati e notifica

Il Candidato per il quale è stato approvato il rilascio del certificato ne riceve notifica, per iscritto, dal Responsabile di Schema entro 10 giorni lavorativi dalla data della certificazione insieme ad una copia in pdf dello stesso.

Ove lo schema lo prevede una copia del certificato viene trasmesso, nei tempi previsti, anche alle autorità pubbliche (es. Ministero dell'Interno. Prefetture)

Le persone certificate hanno diritto a:

- essere iscritte nel Registro per il profilo di competenza certificato;
- utilizzare il certificato (di proprietà di AJA) ed i riferimenti alla certificazione limitatamente alle attività professionali afferenti allo schema di certificazione, nel rispetto del regolamento per l'utilizzo del marchio;
- ove applicabile, essere inseriti in altri registri (es. ACCREDIA).

I Registri delle Persone certificate sono resi pubblici da AJA attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet www.acubetic.com e, ove applicabile, sui registri ACCREDIA o altre banche dati.

Il certificato che attesa le Competenze delle persone riporta i seguenti contenuti minimi:

- Identificazione dell'Organismo di Certificazione;
- Identificazione dell'Ente di Accreditamento, ove applicabile
- Nome, Cognome, luogo e data di nascita della persona certificata;
- Schema di Certificazione di riferimento;
- Titolo e numero dello Standard secondo il quale la persona è stata certificata;
- Altra normativa applicabile;
- Settore/profilo di certificazione, ove applicabile;

- Codice univoco del certificato;
- Date di:
  - Prima Emissione: data dell'Atto di Delibera relativo alla prima certificazione;
  - Emissione corrente: data di recepimento di eventuali variazioni nel certificato (ad es. estensione a secondo settore);
  - Scadenza: data di scadenza variabile a seconda dello schema di certificazione;
- Firma del Direttore di Divisione o Legale rappresentante dell'Organismo di Certificazione.

Nei casi in cui sia previsto l'invio di materiale in forma cartacea, questo sarà spedito entro 2 mesi dalla data di emissione del certificato, fatti salvi impedimenti di forza maggiore.
L'invio del materiale avviene, salvo diversa indicazione da parte del candidato, all'indirizzo di fatturazione. Sono a carico della persona certificata eventuali spese aggiuntive per il mancato recapito (seconda spedizione, pagamento di giacenze presso il corriere).
E' a carico della persona certificata qualsiasi duplicato del materiale. La spedizione avverrà entro due mesi dal pagamento dell'importo richiesto dall'amministrazione AJA per questo servizio.

6.7. Casi particolari: passaggi di OdC, di profilo o aggiornamenti del certificato

AJA tratterà gli aggiornamenti di certificato ed i passaggi di profilo (ove previsti dallo schema di certificazione) tramite un controllo della documentazione, effettuato caso per caso, riservandosi la facoltà di fare ripetere l'esame in parte o totalmente. La decisione finale deve essere approvata da AJA e si deve comunque garantire che i candidati abbiano sostenuto la totalità delle prove d'esame previste dallo Schema di Certificazione e dal presente regolamento.

Ove non diversamente prescritto dallo schema di certificazione applicato, il trasferimento della certificazione tra OdC accreditati di un certificato valido rilasciato ad un professionista, può essere perfezionato in qualsiasi momento, presentando richiesta all'OdC subentrante, con allegato il certificato in corso di validità, ultima dichiarazione di mantenimento (ove applicabile) ed una dichiarazione dell'OdC cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche che in genere viene richiesta dall'OdC subentrante. L'ente cedente ha 5 giorni lavorativi per rispondere qualora ci fossero pendenze economico/tecniche. In assenza della dichiarazione dell'OdC cedente, è possibile presentare una dichiarazione ex DPR 445/2000 firmata dal professionista certificato. Al completamento con esito positivo di tale istruttoria, l'OdC subentrante delibererà l'emissione del proprio Certificato di Conformità, che manterrà la scadenza di quello precedente e specificherà che il certificato è stato emesso in precedenza da altro OdC. L'OdC subentrante dovrà informare l'OdC cedente del completamento del trasferimento. Quest'ultimo non potrà revocare il certificato prima della ricezione di tale comunicazione nel rispetto comunque di particolari requisiti cogenti applicabili allo schema oggetto di trasferimento.

7. NORME DEONTOLOGICHE PER PROFESSIONISTI CERTIFICATI

Le persone in possesso di certificazione AJA, nella loro attività professionale coperta da certificazione, devono attenersi a una condotta di trasparenza, competenza e affidabilità verso i Clienti e i collaboratori in particolare:

a. Comportarsi secondo principi di lealtà, imparzialità, trasparenza, senso del dovere e correttezza agendo in conformità alla legislazione vigente (nazionale, comunitaria o riferibile a specifiche attività tecniche svolte in determinati ambiti regolamentati).

b. Non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, nonché nei confronti di AJA e dei propri Subappaltatori per le attività di esame.

c. Non dare a intendere che la certificazione AJA copra ambiti di attività non effettivamente coperti dal certificato.

d. Non dare a intendere che il possesso della certificazione dia la facoltà di espletare attività in nome e per conto di AJA.

e. Conservare traccia dei reclami ricevuti e dei contenziosi legali relativi alle attività certificate e metterli a disposizione di AJA.

f. Fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente regolamento avviata dall'Ente di accreditamento o da AJA o per risolvere specifici casi di reclami o ricorsi.

g. Impegnarsi costantemente a mantenere e migliorare il proprio livello di competenza.

h. Rendere noti ai propri Clienti le presenti norme deontologiche.

Ulteriori norme deontologiche specifiche potrebbero essere dettagliate all'interno degli specifici schemi di certificazione

8. NORME PER L'UTILIZZO DEL MARCHIO

8.1. Prescrizioni generali

- L'utilizzo di marchi e certificati è facoltativo.
- I professionisti certificati hanno il diritto di utilizzare marchi e certificati in accordo quanto di seguito descritto e, a titolo esemplificativo, nei seguenti contesti: carta intestata, format di fatturazione, buste, biglietti da visita, brochure, pieghevoli e altri strumenti di diffusione al pubblico, fiere e convegni, targhe e insegne.
- L'utilizzo del certificato viene concesso ai professionisti a completamento del procedimento e in seguito all'emissione del certificato concesso.
- L'utilizzo deve immediatamente cessare nei casi di decadenza o a seguito di provvedimenti di sospensione o revoca; in questi due ultimi casi il professionista deve anche procedere a eliminare ogni riferimento alla certificazione su: siti internet, carta intestata, targhe/insegne, ecc. AJA verificherà, dove applicabile, l'effettiva eliminazione di riferimenti a certificati non più in vigore attraverso il sito internet e ogni altro mezzo ritenuto efficace.
- Il Marchio di certificazione può essere utilizzato soltanto in riferimento ad attività strettamente riferiti all'oggetto del certificato. Le persone devono astenersi dall'utilizzo in modo ingannevole del marchio e del certificato e per

servizi non coperti dal campo di certificazione. In caso di dubbia interpretazione è compito della persona sottoporre tale questione ad AJA per avere conferma scritta in merito alla sua validità e al suo conforme utilizzo.

- Le persone certificate devono utilizzare marchi e certificati in modo tale da non arrecare discredito ad AJA e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di AJA.
- AJA si riserva di richiedere la cessazione della pratica difforme e, in seconda istanza, di intraprendere opportune azioni legali per fare cessare impropri utilizzi di marchi e certificati per fare cessare impropri utilizzi di marchi e certificati e per tutelare la propria immagine ed il mercato.

8.2. Regole per il marchio AJA ed il marchio ACCREDIA

- Il marchio AJA "Professionista certificato" è di esclusiva proprietà di AJA Europe Srl in virtù delle registrazioni avvenute a termini di legge che, a fronte di specifico contratto, lo concede in utilizzo in regime di esclusività alle persone certificate.
- Il logo concesso in utilizzo all'Impresa o persona certificata ha i seguenti formato e proporzioni:

- Il marchio concesso in utilizzo alla persona certificata ha i seguenti contenuti:

  - Regolamento, norme specifiche e/o schema di certificazione per il/i quale/i la persona è stata certificata;
  - logo di AJA Europe Srl (a colori o b/n a discrezione della persona);
  - numero di certificato.

  Si definiscono a seguito alcuni esempi di layout da riprodurre per le certificazioni specifiche:

  a) Certificazione delle Persone (esempio non esaustivo: Addetto alle Prove Non Distruttive):

- Il Marchio AJA può essere riprodotto (in buste, timbro, carta intestata, targhe, ecc.) in maniera da non creare dubbi o dare false informazioni alle parti interessate. Nel caso in cui il professionista dovesse prestare la propria opera professionale in una azienda o studio dove operino altre persone non certificate è necessario fare in modo che il marchio AJA non induca a far pensare che tutte le attività o professionisti siano sotto certificazione.
- In abbinamento al marchio AJA, per i profili accreditati, può essere utilizzato anche il Marchio di Accreditamento, che conferisce immediata visibilità e riconoscibilità a livello internazionale. Il marchio Accredia può essere utilizzato solamente in abbinamento al marchio AJA rispettando le proporzioni di seguito riportate:

- Il marchio e il certificato possono essere riprodotti soltanto nella loro interezza.
- In ragione delle dimensioni del nominativo è possibile ingrandirli o ridurli a patto che vengano conservati: contenuti, struttura, leggibilità, proporzioni e, nel caso del marchio, colori o scale di grigio.
- La dimensione del Marchio AJA non deve essere predominante rispetto al numero del certificato.

9. RICORSI E RECLAMI

9.1. RICORSI

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

- certificazione;
- ri-certificazione;
- sospensione o annullamento delle stesse;
- esito esami/valutazioni.

Devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso;
- la descrizione dettagliata dell'esame e del codice identificativo e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento;
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso presentato tramite il modulo disponibile sul sito internet www.acubetic.com viene registrato su apposito registro da un addetto AJA, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento.

Verrà promosso 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 alle decisioni sulla certificazione. Qualora il ricorso abbia esito positivo, verrà data comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello. In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento dell'appello da un Comitato tecnico appositamente nominato di AJA e in seconda istanza da un Collegio Arbitrale appositamente nominato e composto da:

- un rappresentante di AJA;
- un rappresentante del Candidato che presenta appello;

- una persona "terza parte" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordi, scelta dal Tribunale di Roma, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

Qualora il soggetto interessato voglia prendere visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede AJA, senza effettuare fotocopie.

A conclusione dell'accertamento, verrà informato per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

9.2. RECLAMI

I reclami possono essere presentati in qualsiasi forma (orale, scritta in forma libera, scritta su apposito modulo…) e in qualsiasi momento in conseguenza di motivi d'insoddisfazione per ragioni differenti da quelle previste per i ricorsi, relative all'attività di AJA o di persone certificate da AJA.

In caso di esplicita richiesta del reclamante, AJA ne garantisce l'anonimato nei confronti di eventuali persone certificate coinvolte.

Un addetto AJA riporterà i reclami ricevuti tramite altro mezzo sull'apposito modulo e ne consegnerà copia al Direttore della Divisione, comunicando al reclamante l'avvio del procedimento di reclamo. Il Direttore valida il reclamo: se viene considerato infondato, ne dà comunicazione al reclamante, informandolo nel contempo della possibilità di presentare appello.

Se fondato, il Direttore promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del reclamo, con la finalità di:

- risolvere la controversia, se applicabile;
- migliorare il sistema di gestione di AJA, se il reclamo non assume i termini di una controversia;
- confermare, sospendere o revocare certificazioni rilasciate, nel caso in cui il reclamo riguardi una persona certificata.

Tale accertamento può prevedere l'audizione delle persone interne e esterne coinvolte, la richiesta di ulteriori informazioni al reclamante e qualsiasi azione che aiuti la composizione della controversia.

Contestualmente alla preparazione dell'accertamento, il Direttore comunica l'esistenza di un reclamo all'eventuale persona certificata coinvolta.

Nel caso in cui il Direttore sia direttamente coinvolto nel reclamo presentato, l'accertamento viene affidato a figure indipendenti.

Il trattamento di un reclamo può avere, a titolo non esaustivo, uno o più dei seguenti esiti:

- esito negativo: il reclamo viene considerato non accettabile
- correzioni, azioni correttive e azioni preventive interne
- decisioni di sospensione o revoca di certificati rilasciati

L'esito del reclamo viene comunicato al reclamante e alle persone coinvolte; i dettagli degli accertamenti vengono comunicati nei limiti delle garanzie di riservatezza all'interno delle quali opera AJA.

Eventuali appelli ai reclami sono gestiti come descritto nel capitolo relativo ai ricorsi.

DATA	
NOME E COGNOME	
FIRMA	