I.C.P. S.r.l.s.

Regolamento generale

Certificazione figure professionali

Rev.	Data	Natura della modifica	Redazione	Approvazione
0	20/03/2020	Prima emissione	Responsabile Compliance	Direttore Generale
1	19/08/2020	Seconda emissione a seguito di commenti Accredia		
2	26/11/2021	Aggiornamento a seguito di commenti di Accredia		
3	25/02/2022	Revisione generale		
4	10/01/2024	Chiarimenti in merito alla gestione di ricorsi e reclami		
5	01/06/2024	§4.2 inserita richiesta assistenza per esigenze speciali; menzionata possibilità di non pubblicare su database Accredia certificati rilasciati; modificata durata certificazioni; modificati tempi comunicazione ad Accredia certificazioni sospese, annullate o ridotte; §6 specificati soggetti autorizzati a presentazione ricorsi.		
6	09/10/2024	§11 modificate modalità di pagamento fatture		
7	11/07/2025	§4.2 e §10 meglio specificate modalità di informazione ai clienti; differenziati i campi firme per accettazione		
8	01/10/2025	§4.2 integrate modalità di trasmissione dei certificati in riferimento alla tipologia di formato		
9	30/10/2026	§4.2 menzionato il ricorso a centri d'esame qualificati; sostituito "esigenze speciali" con "esigenze specifiche"; specificato che i nominativi dei candidati vengono comunicati in via preventiva alla Commissione d'esame; dettagliati i criteri di esigibilità delle quote di mantenimento non versate; precisati i termini di rinnovo della certificazione; sostituito il termine "annullamento" con il termine "revoca" e ulteriormente dettagliati i criteri di sospensione e revoca; inserito sottoparagrafo Trasferimento della certificazione; §6 ulteriormente dettagliata la procedura di gestione dei ricorsi; §9 inserita possibilità di utilizzo del modello di richiesta disdetta contratto; chiariti i casi di risoluzione del contratto; §11 precisate le modalità di versamento della quota di certificazione iniziale		

Indice

1

Scopo · *3*

2

Riferimenti · *3*

3

Termini e definizioni · *3*

4

Modalità di fornitura dei servizi · 4

5

Riservatezza · 10

6

Ricorsi · 11

7

Reclami · 12

8

Modifiche al Contratto - 13

9

Cessazione del Contratto · 13

10

Obbligazioni · 14

11

Corrispettivi e fatturazione· 15

12

Normativa applicabile e foro competente · 15

1. Scopo

Il presente documento ha lo scopo di definire e regolare i rapporti tra I.C.P. S.r.l.s., nel seguito ICP, e coloro che intendono accedere al percorso di certificazione "controparte" in conformità a quanto definito da ICP 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 ICP attraverso propri Comitati tecnici.

In caso di contrasto tra quanto definito nel presente regolamento e quanto definito negli schemi di certificazione SCH applicabili, vale quanto indicato nel presente Regolamento.

Il presente Regolamento è oggetto di valutazione continua da parte del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità (CSI) partecipato da rappresentanti delle parti interessate, che vigila con continuità sull'operato di ICP affinché possa pienamente rispondere alle istanze di professionalità, integrità, riservatezza/trasparenza e indipendenza dichiarate nella Politica per la Qualità di ICP.

2. Riferimenti

Nella redazione del presente regolamento sono stati presi a riferimento le seguenti fonti; i riferimenti non datati si intendono nella loro revisione vigente.

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024
- ACCREDIA Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale (RG-01)
- ACCREDIA Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale (RG-01-02)
- Accredia, Regolamento per l'utilizzo del logo e del Marchio ACCREDIA (RG-09)

3. Termini e definizioni

Candidato: Richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione.

Certificato: Documento indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione.

Competenza: Capacità di applicare conoscenze e abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

Esame: Attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello Schema di certificazione.

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

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 relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di certificati e di loghi/marchi.

Qualifica: Livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile.

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.

Requisiti di certificazione: Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello Schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

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

Ricorso: Richiesta da parte di un richiedente, candidato o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione da lui/lei desiderata.

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

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.

Valutazione: Processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello Schema di certificazione.

4. Modalità di fornitura dei servizi

4.1 Contratto

Il Contratto con ICP si perfeziona con la presentazione della Richiesta di ammissione all'esame MOD 10 SCH XX. Il Contratto è vincolato alla durata della certificazione 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: il presente Regolamento generale Certificazione figure professionali REG 01, Richiesta di ammissione all'esame MOD 10 SCH XX) e eventuali documenti in essa richiamati, Schema di certificazione specifico per la figura professionale SCH XX, relativo tariffario TRF SCH XX e Regolamento per l'uso del logo e del certificato REG 02.

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

Il richiedente la certificazione, inviando la Richiesta, 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 si sviluppa nelle fasi descritte a seguire; l'ottenimento della certificazione è subordinato al superamento di tutte le fasi.

Nell'erogazione del servizio di certificazione ICP può far ricorso a Centri d'esame/Organismi di valutazione opportunamente qualificati con i quali sussiste un rapporto di collaborazione contrattualmente definito ai fini di gestione delle domande di certificazione (inclusa la eventuale gestione economica della certificazione iniziale e con eccezione per l'attività di riesame svolta esclusivamente da personale ICP), organizzazione delle sessioni d'esame e svolgimento del processo di valutazione. Resta inteso che, anche in tali circostanze, il processo di certificazione rimane in capo a ICP, che la stessa detiene la piena titolarità delle proprie obbligazioni nei confronti dei richiedenti e dei soggetti certificati e che il personale certificato, nelle fasi mantenimento e rinnovo della certificazione, è tenuto a rapportarsi in maniera diretta ed esclusiva al personale di ICP.

Richiesta di ammissione all'esame

ICP mette a disposizione dei soggetti interessati tutta la documentazione di riferimento sul sito web www.icpitalia.org, nella sezione dedicata allo specifico Schema di certificazione. Tale documentazione comprende:

- il modulo di richiesta di ammissione all'esame (MOD 10 SCH XX);
- il presente Regolamento Generale Certificazione figure professionali (REG 01);
- il Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02);
- lo Schema di certificazione che dettaglia i requisiti per accedere all'esame ed espone le modalità di erogazione delle prove d'esame specifiche (SCH XX);
- il Codice Deontologico (CD);
- il Tariffario (TRF SCH XX).

All'occorrenza la Segreteria tecnica si rende disponibile a fornire la documentazione sopra elencata a chi ne facesse diretta richiesta tramite e-mail o telefonicamente.

Il richiedente compila e invia a ICP il modulo di richiesta di ammissione all'esame (direttamente o tramite l'azienda di riferimento), con accettazione di quanto riportato nei documenti sopra elencati e unitamente alle evidenze di cui lo Schema di certificazione fa specificamente richiesta, ivi incluso il versamento della quota d'esame come previsto dal Tariffario di pertinenza.

Eventuali richieste di assistenza per esigenze specifiche da parte del candidato devono essere presentate in allegato alla domanda di ammissione all'esame.

Verifica della documentazione

La Segreteria Tecnica, con l'eventuale ausilio del Referente tecnico di Schema e/o della Direzione Tecnica, verifica la completezza e l'idoneità della documentazione presentata dall'interessato in accordo ai requisiti, come definiti nello Schema di riferimento, richiedendo al candidato eventuali integrazioni e informazioni aggiuntive. Qualora in sede di richiesta di ammissione all'esame uno o più candidati dichiarino eventuali esigenze specifiche, le stesse vengono prese in carico e analizzate al fine di provvedere con quanto necessario in termini di accessibilità all'esame, senza compromettere l'integrità della valutazione.

La Segreteria Tecnica provvede a informare il richiedente sull'esito della valutazione e, in caso di esito positivo, a confermare l'ammissione alla sessione d'esame, includendo informazioni inerenti a durata, modalità di svolgimento d'esame e nominativi dei membri della Commissione d'esame. Al Candidato viene richiesto contestualmente di informare ICP in merito a 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 in via preventiva comunicati alla Commissione d'esame.

Le comunicazioni sono inviate tramite e-mail alle caselle di posta elettronica indicate da richiedenti/candidati.

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

Laddove previsto dallo Schema di certificazione pertinente, è data 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, il rilascio della certificazione (e relativa iscrizione nello specifico Registro) verrà posticipato al momento in cui il Candidato avrà dato evidenza a ICP di soddisfare tutti i requisiti previsti dallo Schema di riferimento. Decorsi tre anni dalla data dell'esame senza che il Candidato abbia soddisfatto tali requisiti, la validità dello stesso decade naturalmente e il Candidato che voglia certificarsi dovrà sostenere nuovamente l'esame di certificazione.

Sessione d'esame

La Segreteria Tecnica individua la Commissione d'esame, scegliendo tra gli esaminatori qualificati per lo specifico Schema di certificazione.

La Segreteria Tecnica procede all'organizzazione della sessione d'esame e alla trasmissione della documentazione d'esame alla Commissione, secondo modalità adeguate sia in caso di esami in presenza che, ove ammissibile, di esami in remoto.

Prima che inizi la sessione d'esame, la Commissione d'esame provvede a verificare l'identità dei candidati, attraverso documenti di identità registrandone i riferimenti nell'elenco presenze.

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 abbiano superato l'esame di certificazione e siano in possesso di tutti i requisiti previsti dallo Schema di Certificazione, sono proposti dalla Commissione d'esame al Comitato di delibera per il tramite e previa verifica della Segreteria tecnica. Per i Candidati ritenuti idonei, ICP emette il Certificato e provvede all'iscrizione negli appositi Registri e, ove previsto, alle comunicazioni all'Ente di Accreditamento e/o all'Ente istituzionale titolare dello Schema.

Il Candidato per il quale è stato approvato il rilascio del certificato ne riceve notifica per iscritto; la comunicazione può essere effettuata anche dall'ODV pertinente. I certificati emessi in formato PDF sono trasmessi tramite posta elettronica; in sede di notifica di emissione vengono fornite, altresì, tutte le informazioni relative al ritiro del certificato laddove il

formato sia differente da quello elettronico. In quest'ultimo caso, il soggetto certificato è chiamato a rispettare tempi e modalità di ritiro indicati nella comunicazione ricevuta.

Il Personale certificato è tenuto a:

- verificare l'esattezza dei dati riportati sul Certificato e sull'eventuale timbro;
- comunicare tempestivamente a ICP 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 ICP l'evidenza della gestione del reclamo.

Il Personale certificato ha diritto ad essere iscritto nel Registro ICP per il profilo certificato e a utilizzare il certificato e il marchio ICP.

I Registri delle persone certificate sono resi pubblici da ICP attraverso il proprio sito internet www.icpitalia.org. Gli elenchi di personale certificato che ricade sotto accreditamento ACCREDIA sono altresì pubblicati sul sito www.accredia.it, nel rispetto di quanto previsto dallo stesso. Ove previsto per legge, le informazioni relative ai certificati emessi saranno rese disponibili sulle piattaforme di competenza ministeriale.

Le Persone certificate ICP 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 2 ai 10 anni, a decorrere dalla data di emissione del certificato. La durata di validità è definita nello Schema di certificazione SCH XX pertinente.

Durante il periodo di validità della certificazione, le Persone certificate sono soggette a sorveglianza da parte di ICP.

Mantenimento e Sorveglianza

Il mantenimento annuale della certificazione è subordinato all'assenza di provvedimenti da parte di ICP nei confronti dell'interessato, al pagamento dell'importo annuale come previsto nello specifico Tariffario TRF XX e alla produzione delle necessarie evidenze per aggiornamento e verifica della continuità professionale.

È fatta salva la facoltà della Persona certificata di dare disdetta, con comunicazione scritta, almeno tre mesi prima della scadenza della validità annuale. La mancata o tardiva comunicazione non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva: nel caso in cui tale importo dovuto non venga corrisposto, ICP si riserva di attuare tutte le misure necessarie al recupero delle proprie spettanze nei confronti del soggetto ritenuto responsabile.

ICP richiede di produrre una dichiarazione annuale di "assenza reclami e/o contenziosi".

In riferimento a quanto previsto dallo specifico Schema di certificazione, qualora i requisiti non vengano soddisfatti (singolarmente e/o complessivamente), la certificazione può essere sospesa e/o revocata.

La revoca della certificazione pone definitivamente termine allo stato di validità del certificato e il titolare del certificato revocato dovrà ripetere l'intero iter di certificazione prima di poter tornare a operare nell'ambito dei compiti riferibili al profilo professionale certificato.

ICP, tramite la pubblicazione sul proprio sito internet www.icpitalia.org, provvede a informare il Personale certificato circa le eventuali modifiche apportate al Regolamento Generale Certificazione figure professionali (REG 01), al Codice Deontologico (CD), al Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02) e al Tariffario TRF .

Rinnovo

Al termine del periodo di validità della certificazione, che può variare dai 2 ai 10 anni in accordo allo specifico Schema di certificazione, ICP, con un anticipo di almeno tre mesi rispetto alla scadenza del periodo di validità, invia comunicazione in merito al rinnovo della certificazione a tutte le Persone certificate che abbiano un certificato in scadenza.

È fatta salva la facoltà della Persona certificata di non avviare l'iter di rinnovo.

Gli iscritti ai Registri (in regola con il mantenimento annuale) possono inviare la domanda di rinnovo e produrre le evidenze oggettive relative all'attività svolta nell'ambito dello specifico Schema di certificazione. ICP, inoltre, in continuità con il rilascio della prima certificazione, e in accordo alle modalità stabilite nei pertinenti Schemi di certificazione, provvede alla eventuale ri-valutazione delle competenze del Candidato.

In sede di rinnovo, è richiesto alla Persona certificata di produrre una dichiarazione di assenza (o corretta gestione) di reclami e/o contenziosi legali, aventi attinenza con la certificazione posseduta.

Qualora il personale certificato non soddisfi tutti i requisiti della procedura di rinnovo, alla scadenza della certificazione la stessa non viene rinnovata.

Il processo di rinnovo deve necessariamente essere portato a termine prima della scadenza del certificato: in caso contrario, viene attuata la procedura di prima certificazione, salvo eventuali deroghe espressamente previste dallo Schema di certificazione.

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, subentrino aggiornamenti normativi, ICP li recepisce e informa la Persona certificata in merito a eventuali nuovi requisiti e al necessario adeguamento. La Persona certificata ha facoltà di decidere se adeguarsi o meno; il mancato adeguamento comporta, nei tempi comunicati da ICP, la sospensione del certificato, la rimozione dagli appositi Registri e la conseguente revoca della certificazione.

Sospensione e Revoca

La sospensione e/o la revoca della certificazione sono previsti a seguito di provvedimenti presi da ICP, al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- non osservanza di quanto prescritto da ICP nel Codice Deontologico (CD), nel presente Regolamento generale Certificazione figure professionali (REG 01), nel Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02) o nello specifico Schema di certificazione (SCH XX);
- reclamo scritto su inadempienze verso terzi;
- non conformità rilevabili dalla dichiarazione di assenza reclami e/o contenziosi resa dalle Persone certificate;

- mancata trasmissione delle evidenze richieste ai fini di mantenimento;
- mancato pagamento delle quote di mantenimento come da specifico Schema di certificazione e relativo tariffario;
- 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 ICP;
- formale rinuncia da parte della persona certificata;
- mancata accettazione da parte dell'eventuale organizzazione di riferimento dell'esecuzione di verifiche con la presenza di ACCREDIA;
- mancato adeguamento a eventuali nuovi requisiti normativi.

Al Responsabile Compliance compete la responsabilità della valutazione dei reclami che possono causare la sospensione e/o la revoca.

La persona cui venga sospesa e/o la revoca la certificazione non potrà far uso del certificato ICP (e del marchio, ove previsto). ICP 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 sei mesi. Al persistere dell'inottemperanza riscontrata, ICP provvede alla revoca della certificazione e, ove possibile, a richiedere la restituzione del certificato, qualora il titolare del certificato non provveda spontaneamente.

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. ICP 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 tempestivamente comunicati ad ACCREDIA e, ove previsto, agli Enti titolari dello Schema.

Trasferimento della certificazione

I soggetti certificati hanno facoltà di trasferire il proprio certificato di conformità, purché in corso di validità e laddove non sia diversamente prescritto nello schema di certificazione applicabile, da/ad altro organismo di certificazione.

Il trasferimento del certificato può avvenire sotto accreditamento solo se la persona richiedente possiede una certificazione accreditata, ovvero se l'ente certificatore ha emesso un certificato coperto da accreditamento in riferimento allo stesso schema di accreditamento per il quale ICP è accreditata. Eventuali richieste di trasferimento di una certificazione non accreditata non possono portare all'ottenimento di una certificazione ICP accreditata, se non attraverso la ripetizione del processo di valutazione.

La richiesta di trasferimento da altro organismo a ICP può essere effettuata inoltrando la richiesta, corredata di copia del certificato in corso di validità, dei documenti applicabili per la sorveglianza, ivi compresa una dichiarazione dell'organismo di certificazione cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in mancanza di quest'ultima, (dando evidenza di averne comunque fatto richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato circa la chiusura di

eventuali pendenze (economiche e tecniche) eventualmente aperte dall'Organismo di provenienza nei suoi confronti. Non è possibile effettuare trasferimenti nel caso di certificati sospesi o revocati. A seguito di esito positivo della verifica della completezza e della congruità della documentazione di cui sopra, ICP delibera l'emissione di un certificato, riportando la data di "emissione corrente" con invariate la data di rilascio e di scadenza dandone comunicazione all'organismo cedente. Il certificato rilasciato riporterà indicazione dell'emissione, in precedenza, da parte di altro OdC.

Le richieste di trasferimento ad altro organismo di certificazione da parte di persone fisiche certificate da ICP, possono essere finalizzate a fronte del versamento da parte del soggetto certificato di una penale calcolata nella misura del 30% della quota da versare annualmente per ciascuno degli anni rimanenti rispetto alla data di scadenza della certificazione. Una volta ricevuta evidenza del pagamento effettuato, ICP rende disponibile la documentazione richiesta ai fini di trasferimento e a revocare il certificato una volta ricevuta comunicazione di avvenuto trasferimento da parte dell'organismo di certificazione subentrante.

5. Riservatezza

ICP prende atto della possibilità di venire a conoscenza, in occasione dei servizi prestati, di informazioni riservate di proprietà della controparte. Al riguardo ICP 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.

ICP 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 ICP di talune informazioni considerate come confidenziali. In tali casi ICP assoggetterà tali propri dipendenti, subfornitori e/o gli enti di accreditamento all'obbligo di mantenere riservate le informazioni confidenziali loro fornite. ICP potrà altresì divulgare le informazioni riservate della controparte qualora vi sia tenuta per adempiere a 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 ICP" disponibile sul sito web www.icpitalia.org.

6. Ricorsi

Presentazione e ammissibilità

I ricorsi contro l'operato degli organi proponenti e deliberanti di ICP devono essere indirizzati al Direttore Tecnico e trasmessi in forma scritta, mediante PEC o altro canale digitale che assicuri prova di invio e ricezione, entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata dall'Organismo, da parte del richiedente certificazione, del candidato o di persona certificata da ICP.

Il ricorso deve indicare il ricorrente, la decisione contestata, i motivi, le richieste e i documenti disponibili.

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione, la Segreteria comunica l'avvenuta presa in carico oppure richiede le integrazioni necessarie, assegnando un termine non inferiore a 10 giorni lavorativi.
L'inammissibilità è comunicata con provvedimento motivato.
Il Direttore tecnico raccoglie la documentazione inerente all'oggetto del ricorso, acquisisce informazioni sull'operato dei vari organi interni all'organizzazione ed esamina il ricorso, al fine di determinare la fondatezza, le azioni da intraprendere per darne risposta, tenendo conto di eventuali ricorsi analoghi ricevuti in passato.
I ricorsi ricevuti vengono riportati nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 in cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del ricorso;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno;
- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Organo decisore e decisione

A garanzia del principio di imparzialità il Direttore Tecnico trasmette al Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità (CSI) tutta la documentazione riguardante il ricorso, il quale lo prende in carico e si pronuncia in merito entro 60 giorni dalla data di ricevimento.
La decisione adottata dal CSI può confermare, modificare o annullare la decisione impugnata e può disporre il riesame della valutazione da parte di soggetti diversi da quelli originariamente coinvolti.
La decisione è scritta, motivata e comunicata al ricorrente entro 60 giorni dalla ricezione del ricorso completo; ove ciò non sia possibile per comprovata complessità, ICP comunica motivatamente la proroga e il nuovo termine, che non può superare ulteriori 30 giorni.
Il giudizio del CSI è inappellabile. Fa eccezione il caso in cui la parte lesa ritenga che siano stati violati i requisiti di accreditamento, per cui è possibile rivolgersi all'ente preposto ACCREDIA.
Al processo di trattamento dei ricorsi è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del ricorrente, sia per quanto riguarda l'oggetto del ricorso.

Comunicazione con i ricorrenti

ICP comunica al ricorrente la ricezione, gli aggiornamenti rilevanti e l'esito finale; conserva evidenza di tutte le fasi nel registro dedicato "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 e tratta dati e informazioni nel rispetto della riservatezza.

7. Reclami

Gestione dei reclami

I reclami devono essere indirizzati in forma scritta dalla parte che si ritiene lesa, utilizzando l'apposito form disponibile sul sito www.icpitalia.org, nella sezione "Contatti".

Il reclamo viene preso in carico dal Responsabile Compliance che, con l'eventuale supporto di altre funzioni, ne valuta la fondatezza.

Anche i reclami ricevuti vengono riportati nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04 su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del reclamo;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno del reclamo;
- le azioni per la soluzione, nel caso che il reclamo sia stato ritenuto fondato;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il reclamo si possa ripetere.

Sul suddetto modulo vengono riportati anche i reclami eventualmente dichiarati da persone certificate in sede di mantenimento o rinnovo della certificazione.

Al processo di trattamento dei reclami è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del reclamante, sia per quanto riguarda l'oggetto del reclamo.

Comunicazione con i reclamanti

Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, ICP attiva una comunicazione continua sull'evolversi del reclamo, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del reclamo (entro 15 giorni dalla ricezione);
- rapporti sull'avanzamento della gestione del reclamo;
- avviso, tramite e-mail pec, della conclusione del processo di trattamento del reclamo con l'esito finale, che deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Le comunicazioni con coloro che hanno sporto reclamo sono tracciate nell'apposito "Registro non conformità, reclami, ricorsi, azioni correttive/preventive" MOD 04.

8. Modifiche al Contratto

ICP 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 pubblicate nel sito www.icpitalia.org. Tali modifiche non avranno effetto prima della loro pubblicazione.

Il cliente ha la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale a fronte delle modifiche apportate da ICP al presente Regolamento generale; in questo caso, la richiesta di recesso dovrà essere trasmessa tramite PEC all'indirizzo: icp.srls@legalmail.it, entro 30 giorni dalla pubblicazione del documento.

9. Cessazione del Contratto

Ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal Contratto, con preavviso di tre mesi, mediante comunicazione scritta recante la chiara indicazione dell'intenzione di recedere dal contratto. Il soggetto certificato intenzionato a rescindere il Contratto potrà utilizzare l'apposito modello di richiesta MOD 72 PRS fornito dalla Segreteria tecnica o disponibile tramite il sito web di ICP.

Oltre ai casi di risoluzione conseguenti alla revoca della certificazione di cui al punto 4.2 ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., ICP avrà il diritto di risolvere il Contratto senza alcun preavviso qualora la controparte non adempia agli obblighi di cui al paragrafo 10 del presente documento o non provveda al pagamento, anche parziale, dei corrispettivi, oppure sospenda i pagamenti dovuti.

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 ICP e al marchio di certificazione ICP.

Alla eventuale richiesta di ICP 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 ICP non saranno in alcun modo rimborsabili.

10. Obbligazioni

I.C.P. S.r.l.s. è tenuta a:

- Mettere a disposizione tutta la documentazione di riferimento sul sito web www.icpitalia.org, comprendente il presente Regolamento per la certificazione delle figure professionali (REG 01), lo Schema di certificazione (SCH XX) che dettaglia i requisiti per accedere all'esame e spiega le modalità di erogazione delle prove d'esame specifiche, il Codice Deontologico (CD), il Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02), il modulo di Richiesta di ammissione all'esame (MOD 10 SCH XX) e il Tariffario (TRF SCH XX).
- 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 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 per i tre anni successivi 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, tramite pubblicazione sul proprio sito web www.icpitalia.org, circa le eventuali modifiche apportate al Regolamento per la certificazione delle figure professionali (REG 01), al Codice Deontologico (CD) e al Regolamento per l'uso del logo e del certificato (REG 02), Tariffario TRF SCH XX.

Il Contraente è tenuto a:

- Inviare domanda di certificazione tramite Richiesta di ammissione all'esame (MOD 10 SCH XX), accettandone tutte le fasi così come descritte nel presente Regolamento al paragrafo 4 "Modalità di fornitura dei servizi" e aderendo a quanto previsto dallo Schema di certificazione SCH XX pertinente).
- Provvedere a integrare la documentazione a corredo della Richiesta di ammissione, laddove richiesto da ICP.
- Informare ICP in merito a 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.
- Comunicare tempestivamente a ICP 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 ICP l'evidenza della gestione del reclamo.
- Accettare di essere intervistato da Accredia per gli schemi coperti da accreditamento ACCREDIA e/o da Decreti Ministeriali.
- Pagare gli importi annuali come previsto nel Tariffario TRF SCH XX.
- Produrre una dichiarazione annuale in merito all'assenza di reclami e le evidenze necessarie per aggiornamento e continuità professionale.

11. Corrispettivi e fatturazione

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

I corrispettivi riguardanti la certificazione iniziale dovranno essere versati alla presentazione della domanda di certificazione: in caso di mancato versamento della quota il candidato non può essere ammesso alla sessione d'esame. I corrispettivi riguardanti i servizi di mantenimento e rinnovo della certificazione devono essere pagati a vista fattura.

È possibile formulare per iscritto richieste di chiarimento sulla fattura entro 21 giorni dalla data di emissione della medesima. Tali richieste dovranno essere trasmesse all'indirizzo e-mail: amministrazione@icpitalia.org. Un'eventuale richiesta di chiarimento non vale a interrompere il termine di pagamento della fattura.

12. Normativa applicabile e foro competente

Per tutto quanto non regolato dal presente Regolamento Generale si applicano le disposizioni contenute nel Codice Civile. Qualsiasi controversia sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Per Accettazione

Data: _____

Firma del Cliente: _____

Timbro e firma eventuale azienda di riferimento: _____

Il contraente presta il proprio consenso alla pubblicazione, in caso di ottenimento della certificazione, dei propri dati nei Registri ICP, presenti sul sito www.icpitalia.org e laddove applicabile, nella banca dati di Accredia, ente unico per l'accreditamento, presente sul sito www.accredia.it e nelle banche dati di competenza ministeriale.
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: _____

Firma del Cliente: _____

Timbro e firma eventuale azienda di riferimento: _____

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 mantenimento e rinnovo, con particolare riguardo alla procedura di regolarizzazione delle quote di mantenimento, sospensione e revoca della certificazione, le clausole al paragrafo 8 in tema di modifiche al contratto, nonché al paragrafo 9 in tema di cessazione del contratto, le clausole previste al paragrafo 12 in tema di competenza esclusiva giurisdizionale in caso di controversie.

Per Accettazione

Data: _____

Firma del Cliente: _____

Timbro e firma eventuale azienda di riferimento: _____