Regolamento generale per la certificazione del personale

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione
1	03.03.2022	Revisione a seguito di rilievi Accredia	RSG	DIR	ADE

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4
2. PRINCIPI GENERALI 4
3. LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 4
3.1 Leggi 4
3.2 Norme 4
3.3 Documenti 4
4. ACRONIMI E DEFINIZIONI 5
4.1 Acronimi 5
4.2 Definizioni 5
5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE 6
5.1 Richiesta di certificazione 6
5.2 Esame di certificazione 6
5.2.1 Sessioni di esame 6
5.2.2 Commissione di esame 6
5.2.3 Prove d'esame 7
5.2.4 Materie di esame 7
5.2.5 Svolgimento dell'esame 7
5.2.6 Svolgimento dell'esame in modalità ICT 7
5.2.7 Criteri di valutazione 8
5.2.8 Ripetizione dell'esame 8
5.3 Rilascio della certificazione 8
5.4 Trasferimento del certificato 8
5.5 Sorveglianza e mantenimento 8
5.6 Sospensione 10
5.7 Revoca 10
5.8 Rinnovo della certificazione 10
5.9 Rinuncia alla certificazione 11
6. RISERVATEZZA 11
7. USO DEL MARCHIO 11
8. RECLAMI E RICORSI 11
8.1 Reclami 11

8.1.1 Gestione dei reclami 11
8.1.2 Comunicazione con i reclamanti 12
8.2 Ricorsi 12
8.2.1 Gestione dei ricorsi 12
8.2.2 Comunicazione con i ricorrenti 13
9. CONTENZIOSO 13
10. TARIFFE 13

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire e descrivere i requisiti ed il processo generali di certificazione delle competenze di figure professionali, nonché i rapporti tra Istituto Volta e le persone che richiedono la certificazione in conformità ai requisiti stabiliti dall'organismo stesso.
Questo regolamento è applicabile a tutti gli schemi di certificazione sviluppati da Istituto Volta volontariamente o, quando esistenti, sulla base di requisiti cogenti, norme tecniche specifiche, prassi di riferimento o altri documenti tecnici.
Qualora nei singoli schemi siano presenti procedure supplementari il presente Regolamento è integrato dai relativi requisiti particolari.

2. PRINCIPI GENERALI

Istituto Volta eroga servizi di certificazione in virtù di un accreditamento rilasciato da ACCREDIA o altro Ente di Accreditamento, oppure servizi di certificazione non accreditati.

I requisiti validi per le certificazioni accreditate vengono in ogni caso comunque applicati anche per le certificazioni non accreditate.

Istituto Volta fornisce i propri servizi di certificazione delle persone garantendo l'applicazione delle modalità gestionali ed operative in modo non discriminatorio e nell'assoluto rispetto del principio dell'imparzialità.
A tale scopo la corretta applicazione delle condizioni e delle procedure è verificata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità nel quale sono rappresentate in modo paritario le parti interessate alle attività di certificazione.

3. LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

3.1 Leggi

Legge 14.01.2013 n. 4 "Disposizione in materia di professioni non organizzate"
Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n.13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze"

3.2 Norme

ISO/IEC 17024 "Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi operanti la certificazione delle persone"

3.3 Documenti

Manuale e procedure del sistema di gestione di Istituto Volta
RG-01-ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione – Parte generale"

RG-01-02 ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del personale"

Dove non indicata esplicitamente, l'edizione valida dei documenti citati è l'ultima emessa.

4. ACRONIMI E DEFINIZIONI

4.1 Acronimi

OdC Organismo di Certificazione

4.2 Definizioni

Per le definizioni si fa riferimento a quelle riportate nei documenti citati al precedente paragrafo 3. In particolare si richiamano le seguenti:

Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell'OdC

Imparzialità: presenza di obiettività: implica l'assenza di conflitti di interesse o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività.

Richiedente: persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione.

Candidato: persona in possesso dei previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione.

Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate.

Schema di certificazione: insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare.

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

Certificato: documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione.

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

Valutazione: iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

Esame: attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta.

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

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

Sorvegliante: persona che gestisce o sovrintende ad un esame, ma che non partecipa alla valutazione della competenza del candidato.

Comitato di certificazione (Decision Maker): Persona interna o esterna alla struttura di Istituto Volta, ovvero con un incarico ad personam", che non ha preso parte all'esame nè alla formazione- addestramento del candidato nei due anni precedenti. Ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del candidato, sulla base delle evidenze

definite dall'Organismo di Certificazione e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Comitato, la direzione dell'OdC si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.

5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

5.1 Richiesta di certificazione

Tutte le persone che intendono conseguire la certificazione per una determinata Figura Professionale devono far pervenire a Istituto Volta la relativa domanda per lo specifico schema, compilando il Mod.04-MG "Richiesta di certificazione", disponibile sul sito web https://certificazioni.istitutovolta.eu/, a cui deve essere allegata tutta la documentazione indicata nella richiesta stessa.
Una volta ricevuta la domanda la funzione Gestione Valutazione la esamina per accertare se il richiedente soddisfa i requisiti previsti dallo schema di certificazione.
In questa fase sono analizzate anche le eventuali esigenze speciali fatte presenti dal richiedenti, per valutare la possibilità di soddisfarle, senza rischiare di compromettere l'integrità della valutazione.
Una volta ricevuta la documentazione, Istituto Volta effettua la valutazione documentale per verificare il soddisfacimento di tutti i prerequisiti d'ingresso per lo schema interessato; in caso di incompletezza, segnala le carenze al Richiedente, affinché provveda alle integrazioni necessarie.
Una volta che la documentazione è ritenuta completa, Istituto Volta lo comunica al richiedente che è tenuto a pagare la quota prevista per lo schema specifico, di cui deve fornire evidenza.
La firma sul modulo "Richiesta di certificazione" rappresenta l'evidenza della presa visione e dell'accettazione da parte del candidato di tutte le clausole contenute nel presente Regolamento e nel documento dello schema specifico, e costituisce il Contratto tra il candidato e Istituto Volta.
La rinuncia da parte del richiedente a partecipare all'esame dopo l'effettuazione del pagamento non da diritto ad alcun rimborso ma il candidato ha la facoltà di partecipare ad una sessione d'esame successiva. In ogni caso le quote versate non sono rimborsabili anche in caso negativo del processo di valutazione.

5.2 Esame di certificazione

5.2.1 Sessioni di esame

Istituto Volta, verificata la sussistenza del numero minimo prestabilito di candidati per poter dar seguito alle prove, stabilisce la data di svolgimento dell'esame e ne dà comunicazione a ciascun candidato con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi.

5.2.2 Commissione di esame

Istituto Volta costituisce la commissione di esame attingendo dall'Elenco degli esaminatori qualificati; il numero di commissari è definito in base al numero di candidati, in modo da assicurare che nella giornata di esame tutti i candidati abbiano garantite le stesse tempistiche di valutazione.
I nominativi dei candidati sono comunicati agli esaminatori con un determinato preavviso, in modo che abbiano modo di verificare e segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità.

In tal caso Istituto Volta effettua le proprie valutazioni e decide le azioni da attuare per risolvere tali situazioni.
Gli esaminatori non possono essere stati docenti in corsi di formazione di tipo frontale sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia/no partecipato l'esaminando/i, ma possono aver preso parte a corsi di formazione a distanza " (Es. E-Learning).

5.2.3 Prove d'esame

L'accesso all'esame di certificazione è consentito ai candidati che abbiano superato la prima fase di analisi documentale.
Il numero, la tipologia e le modalità di effettuazione delle specifiche prove di esame sono descritte nel pertinente Schema di certificazione.
Tutte le prove vertono sulla verifica delle competenze professionali e sulla capacità ad operare nell'ambito richiesto.

5.2.4 Materie di esame

Le materie oggetto di esame sono definite nello schema relativo alla figura professionale da certificare.

5.2.5 Svolgimento dell'esame

Prima dell'inizio della sessione di esame la commissione procede all'identificazione dei presenti tramite il controllo del documento d'identità in corso di validità. I candidati hanno il dovere di segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale lesione del diritto di imparzialità al Presidente della commissione che valuterà prontamente tali segnalazioni e ne darà risposta al candidato.
Eseguita l'identificazione si procede con lo svolgimento delle prove previste dallo schema.
A conclusione della prova di esame la commissione compila la relativa sezione del "Rapporto d'esame" e comunica singolarmente ai canditati l'esito dell'esame.

5.2.6 Svolgimento dell'esame in modalità ICT

Nel caso in cui l'esame fosse condotto da remoto il riconoscimento formale del candidato avviene in videoconferenza: la commissione, prima di iniziare gli esami, chiede a ciascun candidato di esibire un documento d'identità con foto, annotandone il numero sul Registro esami. Quindi sullo stesso Registro esami, in luogo della firma, scriverà "PRESENTE IN REMOTO".
Agli esami in remoto si applicano le seguenti prescrizioni:

1. In ogni momento il candidato deve essere inquadrato dalla webcam (o dallo smartphone/tablet), posizionato al centro del suo angolo visuale;
2. Nulla può coprire l'obiettivo della webcam (o dello smartphone/tablet) in qualsiasi momento durante l'esame;
3. Il candidato non può abbandonare la postazione di esami, per tutta la durata dell'esame;
4. Non devono essere presenti altre persone nella stanza che ospita la postazione del candidato;

Prima di consentire ai candidati l'inizio degli esami, la Commissione ripeterà a tutti i candidati tali norme e ricorderà loro che in caso di:

a. violazione di una sola di queste norme;
b. non funzionamento o grave mal funzionamento, non riparabile, durante l'esame di anche uno soltanto dei dispositivi considerati requisiti tecnici per lo svolgimento dell'esame;

la prova di esame sarà interrotta e considerata non valida.

~~5.2.6~~5.2.7 Criteri di valutazione

I pesi delle prove, i criteri di valutazione ed il punteggio minimo per il superamento dell'esame sono definiti per ogni schema di certificazione.

~~5.2.7~~5.2.8 Ripetizione dell'esame

I candidati che non avessero superato l'esame hanno il diritto di ripeterlo una seconda volta, senza oneri aggiuntivi, in una sessione successiva a scelta del candidato entro un anno dall'effettuazione del primo esame.
L'eventuale ulteriore ripetizione della prova d'esame, che non può essere sostenuta prima che siano trascorsi 3 mesi (tre mesi) in modo da porre in atto le opportune azioni di miglioramento delle proprie competenze, comporta il pagamento della quota indicata nel tariffario vigente.

5.3 Rilascio della certificazione

~~Dopo l'esame il Comitato Deliberante prende visione del rapporto della Commissione di esame e in caso positivo, preso atto dell'analisi positiva dei documenti e delle ricevute dei versamenti, delibera l'emissione del certificato.~~
Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, OdC rilascia la certificazione previa delibera positiva del Comitato ~~deliberante~~ di certificazione e lo iscrive nel relativo Registro applicabile.
La data di emissione del certificato decorre dalla data di delibera della certificazione.

5.4 Trasferimento del certificato

Il trasferimento del certificato rilasciato da altro Organismo di Certificazione accreditato a Istituto Volta può essere effettuato in qualsiasi momento, presentando una specifica richiesta e allegando la seguente documentazione:

1. copia del certificato in corso di validità rilasciato dall'OdC di provenienza;
2. copia della documentazione presentata all'OdC di provenienza ai fini dell'ultima verifica per il mantenimento della certificazione;
3. autodichiarazione rilasciata in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.
4. attestazione del pagamento della quota di trasferimento

Verificata la completezza della documentazione, Istituto Volta delibera l'emissione del nuovo certificato con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza.
Se previsto dallo schema di certificazione specifico, a seguito della verifica positiva della documentazione di cui sopra, Istituto Volta ammette il candidato all'esame di trasferimento.
Ad esito positivo dell'esame, Istituto Volta delibera un nuovo certificato con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza.

~~5.4~~5.5 Sorveglianza e mantenimento

La sorveglianza consiste nella verifica delle informazioni relative ai seguenti aspetti:

- mancanza di reclami ricevuti dalle parti interessate o loro corretta gestione, da dimostrare tramite sottoscrizione di autodichiarazione rilasciata su apposito modello Mod.01-PG.07 "Richiesta di mantenimento/rinnovo";
- assenza di provvedimenti da parte di OdC;

- regolarità nel pagamento della prevista quota annuale;
- eventuali altri requisiti previsti dagli specifici schemi.

La sorveglianza viene svolta con cadenza annuale dalla data del rilascio del certificato.

Nel caso i requisiti sopra citati siano soddisfatti il certificato viene automaticamente confermato; in caso contrario può essere sospeso o revocato.

~~5.5~~5.6 Sospensione

Dopo l'emissione del certificato, nel caso in cui venga accertato che si è verificata anche una sola delle seguenti situazioni:

- violazione del codice deontologico, se previsto dallo schema;
- mancata richiesta di rinnovo entro il periodo previsto;
- mancato versamento della quota di iscrizione;
- mancata sottoscrizione, entro i termini previsti dal Regolamento generale o dagli specifici schemi, della documentazione contrattuale;
- mancata integrazione della documentazione richiesta al momento del rinnovo (della certificazione;
- richiesta da parte della persona certificata;
- condizioni specifiche stabilite negli specifici schemi;

viene applicato il provvedimento di sospensione.

Il provvedimento di sospensione, con le motivazioni a giustificazione, viene tempestivamente comunicato alla persona certificata via mail; inoltre ne viene data informazione a:

- Referente di Schema;
- ACCREDIA, nel caso di schemi accreditati;

La sospensione del certificato ha durata massima di 4 mesi; nella comunicazione di sospensione viene richiesto alla persona certificata di provvedere per risolvere i problemi che l'hanno causata con l'indicazione della scadenza massima.

Durante il periodo di sospensione la persone certificata deve rispettare i seguenti obblighi:

- sospendere l'impiego del marchio di Istituto Volta;
- dare comunicazione ai propri committenti dell'avvenuta sospensione;
- non qualificarsi come persona certificata da Istituto Volta.

~~5.6~~5.7 Revoca

Nel in cui caso la persona certificata non provveda, entro i termini previsti, a risolvere le problematiche per cui è stato applicato il provvedimento di sospensione, OdC procede a ridurre il campo di applicazione o a revocare la certificazione.

La revoca comporta la cancellazione dal Registro delle persone certificate e viene comunicata ad ACRREDIA nel caso di schemi accreditati.

~~5.7~~5.8 Rinnovo della certificazione

Ove non definito diversamente negli specifici schemi, il certificato ha validità triennale.

Entro tre mesi dalla data di scadenza, le persone certificate hanno l'obbligo di fornire la seguente documentazione:

- autodichiarazione rilasciata su apposito modello Mod.01-PG.07 "Richiesta di mantenimento/rinnovo" relativa all'assenza di reclami dalle parti interessate o alla loro corretta gestione, se ricevuti;
- curriculum vitae aggiornato, convalidato dai datori di lavoro/committenti o rilasciato sotto forma di autodichiarazione;
- evidenze relative ad aggiornamenti sugli argomenti pertinenti lo schema di certificazione interessato;
- evidenze degli interventi realizzati a dimostrazione dell'esperienza maturata nel triennio nell'ambito oggetto dello schema di certificazione;
- altri eventuali elementi di conferma delle competenze previsti dagli specifici schemi.

La documentazione fornita viene esaminata per valutare se la persona soddisfa le condizioni previste per confermare la competenza della figura professionale, tenendo conto anche degli eventuali aggiornamenti dei requisiti, degli sviluppi tecnologici, dell'evoluzione del settore di pertinenza dello schema.
Il Comitato deliberante analizza la documentazione confrontandone i contenuti con i requisiti dello schema e in caso positivo delibera il rinnovo della certificazione.
Nel caso di non completa soddisfazione dei requisiti possono essere previste verifiche straordinarie, consistenti in confronti diretti con la persona certificata (intervista, esame, altro).

~~5.8~~5.9 Rinuncia alla certificazione

La Persona certificata può rinunciare alla certificazione in suo possesso comunicando la disdetta a Istituto Volta con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi, tramite raccomandata o posta certificata.
In caso di disdetta la persona certificata deve restituire l'originale del certificato, non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione.
La rinuncia implica la cancellazione dal Registro e, in caso di schema accreditato, Istituto Volta provvede a comunicare tale aggiornamento ad Accredia.

6. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi al processo di certificazione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.
Il personale di Istituto Volta che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni venga a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al rispetto del segreto professionale.
L'accesso e la consultazione dei documenti inerenti il processo di certificazione sono riservati al personale coinvolto nel processo stesso (oltre agli Enti di controllo e di accreditamento).
Istituto Volta non divulga informazioni su Persone certificate, senza il loro consenso scritto.
Qualora peraltro risulti necessario comunicare informazioni per obblighi di legge, Istituto Volta ne fornisce preavviso alla persona certificata interessata.

7. USO DEL MARCHIO

Vedere il documento RM – Regolamento per l'uso del marchio Istituto Volta

8. RECLAMI E RICORSI

8.1 Reclami

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione del candidato o persona certificata nei confronti di Istituto Volta in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte dall'organismo medesimo.

8.1.1 Gestione dei reclami

I reclami devono essere indirizzati per scritto tramite mail al seguente indirizzo: reclami@istitutovolta.eu, dalla parte che si ritiene lesa all'Amministratore Delegato, il quale li prende in carico, valutandone la fondatezza.
I reclami ricevuti vengono riportati su un apposito modulo, 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;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso 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.

8.1.2 Comunicazione con i reclamanti

Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, OdC 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 raccomandata A.R., 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 i ricorrenti sono tracciate.
~~Il reclamo deve essere inviato tramite mail al seguente indirizzo: info@xxxxxxxxxx.it~~
~~Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, Istituto Volta attiva una comunicazione continua sull'evolversi del reclamo e sulle azioni che saranno intraprese.~~

8.2 Ricorsi

~~8.2~~8.2.1 Gestione dei ricorsi

Per ricorso si intende la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da Istituto Volta nell'ambito delle attività di certificazione del personale.
Il ricorso deve essere presentato per scritto dalla parte che si ritiene lesa all'Amministratore Delegato ~~alla direzione entro quindici giorni~~ tramite raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata da Istituto Volta.~~dalla decisione assunta da Istituto Volta.~~
Quest'ultimo raccoglie la documentazione inerente l'oggetto del ricorso, acquisisce informazioni sull'operato dei vari organi interni all'organizzazione ed esamina il ricorso, al fine di determinare le azioni da intraprendere per darne risposta, tenendo conto di eventuali ricorsi analoghi ricevuti in passato.
I ricorsi ricevuti vengono riportati su un apposito modulo, su 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.

Successivamente il ricorso viene preso in carico dal CSI che si pronuncia in merito entro 60 giorni dalla data di ricevimento; inoltre agisce in maniera costruttiva garantendo il principio dell'imparzialità.

Il suo giudizio 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 (in Italia 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.

8.2.2 Comunicazione con i ricorrenti

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

- avvenuto ricevimento del ricorso(entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso);
- rapporti sull'avanzamento del ricorso;
- avviso, tramite raccomandata A.R., della conclusione del processo di trattamento del ricorso con l'esito finale.

Le comunicazioni con i ricorrenti sono tracciate.

~~Il ricorso deve essere presentato per scritto alla direzione entro quindici giorni dalla decisione assunta da Istituto Volta.~~

~~Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, Istituto Volta attiva una comunicazione continua sull'evolversi del ricorso, inviando le seguenti informazioni:~~

- ~~avvenuto ricevimento del ricorso;~~
- ~~rapporti sull'avanzamento del ricorso;~~
- ~~avviso, tramite raccomandata A.R., della conclusione del processo di trattamento del ricorso con l'esito finale.~~

9. CONTENZIOSO

Qualora non sia raggiunto un accordo tra Istituto Volta ed il ricorrente, questi può rivolgersi al foro competente di Bari.

Le spese inerenti a successivi accertamenti che si rendono necessari sono a carico del ricorrente, salvo il caso d'accoglimento del ricorso.

10. TARIFFE

Le tariffe relative al processo di certificazione, sorveglianza e rinnovo sono pubblicate nel sito https://certificazioni.istitutovolta.eu/.

Eventuali variazioni sono prontamente comunicate agli iscritti al registro. Il professionista iscritto al registro ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un mese dalla ricezione della comunicazione.