

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- REGOLAMENTO GENERALE - **CONDIZIONI GENERALI di CONTRATTO** **del Sistema CENPI per la Certificazione del** **Personale**

Copia controllata

☐

Copia non controllata

☐

Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato	Verificato	Approvato
00	16/05/2023	Implementazione Sistema SCCP	C.Provetti	G.Strabla	G.De Piccoli
01	15/05/2024	Implementazione Sistema SCCP	C.Provetti	G.Strabla	G.De Piccoli
02	09/07/2025	Modifiche §1,3,4,7, 8,10,18 a fronte di ED di ACCREDIA e VII	C.Provetti	G.Strabla	G.De Piccoli
03	29/10/2025	Modifiche § 20,21	D. Vezzoli	C.Provetti	G.De Piccoli
04	22/02/2026	Interventi ai § 4, 20 e 21 a fronte di OSS ACCREDIA	C.Provetti	G.Strabla	G.De Piccoli

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

INDICE

PREMESSA

1. Definizioni	4
2. Oggetto del servizio di certificazione	4
3. Documenti di riferimento	5
4. Comitato di Delibera della Certificazione	6
5. Comitato Garante dell'Indipendenza e dell'Imparzialità	6
6. Durata del contratto	7
7. Obblighi di CENPI	7
a. Commissione d'esame	7
b. Segreti aziendali e riservatezza	8
c. Rilascio del certificato e della tessera	8
d. Limiti di responsabilità	8
8. Obblighi del Cliente	9
a. Consegna documenti contrattuali	9
b. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante gli esami	9
c. Obbligo di mantenimento della conformità	9
d. Deontologia professionale	9
e. Obbligo di pagamento del compenso	10
f. Obbligo di gestione dei reclami	11
9. Istruzione della richiesta di certificazione	11
10. Procedimento per il rilascio dei certificati	11
a. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina esaminatore	11
b. Metodo di valutazione delle competenze	12
c. Svolgimento dell'esame	12
d. Valutazione dei risultati dell'esame e rilascio del certificato	12
• Valutazione CENPI	12
• Valutazione Comitato di Delibera della Certificazione	12
e. Mantenimento e rinnovo della certificazione	13
f. Verifiche supplementari	13

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

11. Modifiche ed estensioni del certificato	14
12. Durata del certificato	14
13. Uso del certificato e del marchio CENPI	14
14. Registro delle Persone certificate	15
15. Sospensione del certificato	15
16. Revoca del certificato e Rinuncia	16
a. Revoca del certificato	16
b. Rinuncia al certificato	18
17. Risoluzione delle condizioni generali di contratto	19
18. Modifiche ai regolamenti tecnici e alle presenti condizioni generali di contratto	19
19. Responsabilità civile	19
20. Ricorsi	20
21. Contestazioni e reclami	21
22. Privacy	22
23. Proprietà dei documenti	22
24. Controversie e arbitrato	24
a. Arbitrato	24
b. Autorità Giudiziaria	24

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

PREMESSA

CENPI Scrl (di seguito anche CENPI) è un organismo di certificazione e ispezione che, operando come organismo indipendente, provvede a rilasciare alle Persone che operano nei diversi settori certificazioni secondo gli schemi di certificazione applicabili per le attività da essi svolte. CENPI opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale”. In alcun modo viene negato l’accesso alla certificazione alle persone che dispongono delle competenze e requisiti necessari.

CENPI non effettua, né direttamente né tramite sub-contrattori, servizi di consulenza.

1. Definizioni

Per tutti i termini utilizzati nelle presenti Condizioni Generali si rimanda alle definizioni riportate al capitolo 5. TERMINI E DEFINIZIONI del Manuale di Gestione del Sistema CENPI per la Certificazione del Personale.

Giusto per un richiamo veloce, si riportano le definizioni più frequentemente usate nel presente documento e tutte le volte che saranno usati degli acronimi, gli stessi saranno riferiti alle parole di seguito riportate:

- **Organismo di Certificazione (OdC):** Organismo indipendente che attua e gestisce un sistema di certificazione di conformità che permette di dichiarare che determinate Persone operano con adeguata competenza e seguono le specifiche di un determinato Schema di Certificazione.
- **Cliente:** persona che ha richiesto di essere ammesso al processo di certificazione (in altri contesti definito anche richiedente) e che sottoscrive il presente contratto. Può essere dipendente/collaboratore di una Società oppure artigiano/professionista indipendente.
- **Organismo di Valutazione (OdV):** organismo che, indipendentemente da qualsiasi interesse predominante, è qualificato da CENPI, secondo determinati criteri specificati, a preparare e gestire gli esami di certificazione. Per determinate figure professionali da certificare, può coincidere con la struttura di CENPI. Nel seguito quando viene usato il termine Organismo, ci si riferisce tanto all’OdV quanto al CENPI nello svolgimento dell’attività di Valutazione.
- **Comitato di Delibera della Certificazione (CDC):** insieme di persone che come scopo precipuo decidono sul Rilascio, Mantenimento, Rinnovo, Sospensione e Revoca della Certificazione.
- **Comitato Garante dell’Indipendenza e dell’Imparzialità (CGII):** organo indipendente che, in conformità alle norme di accreditamento applicabili, assicura la rappresentatività e la competenza delle parti istituzionali economiche e sociali interessate alla certificazione
- **Certificato:** documento emesso da un Organismo di Certificazione secondo le disposizioni della norma internazionale ISO/IEC 17024, indicante che la Persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione riferiti ad uno specifico schema di certificazione.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- **Esaminatore:** persona incaricata da CENPI o dall'OdV, in possesso di pertinenti qualifiche personali e tecniche, competente per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.
- **Lista di Controllo:** documento predisposto da CENPI e utilizzato dagli esaminatori per raccogliere le evidenze del rispetto o meno, da parte del richiedente la certificazione, dei requisiti del documento di riferimento;
- **Regolamento di Schema (RS):** documento specifico per ogni singolo profilo professionale di riferimento per la certificazione, che descrive i requisiti minimi di accesso all'esame, le modalità di svolgimento dell'esame e i criteri di valutazione del cliente.
- **Servizio:** risultato dell'attività del cliente, che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme tecniche nazionali o internazionali, capitolati concordati con il cliente o interni al cliente, o altri documenti identificati.
- **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:** metodi e processi utilizzati per definire la misura in cui una Persona ha effettivamente conseguito una particolare conoscenza, abilità o competenza ovvero possiede i requisiti dello schema di certificazione di riferimento.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale".

2. Oggetto del servizio di certificazione

La certificazione del personale prevede che CENPI esamini le competenze (conoscenze e/o abilità) del richiedente la certificazione per verificarne la conformità al Regolamento di Schema di riferimento. Essendo la certificazione un atto volontario è il richiedente/candidato che, inviando la Richiesta di Certificazione, aderisce a quanto previsto per lo schema in riferimento e ne accetta le diverse fasi del processo di valutazione descritto nel seguito del presente Regolamento. I requisiti che il richiedente/candidato (per ogni tipologia di figura professionale) deve dimostrare di possedere ai fini della Certificazione, sono precisati nel Regolamento di Schema di pertinenza.

Va evidenziato che CENPI Srl non offre o fornisce formazione professionale attinente alla certificazione, né partecipa o contribuisce alla preparazione di tali servizi.

3. Documenti di riferimento

Costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali del presente Regolamento Generale i seguenti documenti che sono stati letti ed approvati:

- a) Richiesta di Certificazione per lo specifico schema di pertinenza;

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

b) Regolamento uso del Marchio e relativo allegato, specifico per profilo professionale;

c) Regolamento di Schema di pertinenza;

Ad ogni tipologia di attività di certificazione, corrispondono specifici documenti predisposti da CENPI e richiamati anche negli articoli successivi:

- Domande d'esame per prova teorica
- Temi di esame o esercitazioni per prova pratica (ove prevista)
- Lista di Controllo per valutazione prova pratica (ove prevista)
- Scheda di valutazione

Tali documenti vanno considerati come parte integrante delle Condizioni Generali del presente Regolamento e sono utilizzati nella istruttoria della pratica per il rilascio della certificazione.

Sono da considerarsi norme tecniche di riferimento i seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale";
- tutte le disposizioni previste dai regolamenti ACCREDIA, disponibili sul sito internet www.accredia.it in caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento e che il candidato si impegna a conoscere ed applicare;
- Normative/leggi cogenti applicabili al settore e alla Norma per cui si richiede la certificazione;
- Linee Guida EA/IAF applicabili;
- Linee Guida ACCREDIA applicabili; allo stato della presente revisione del Regolamento ci si riferisce in particolare a: Raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA in relazione alla definizione di criteri omogenei per la verifica di alcuni requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, in sede di valutazione e sorveglianza degli Organismi di Certificazione di Persone accreditati (entrata in vigore il 01-06-2022);

4. Comitato di Delibera della Certificazione

E' l'organo responsabile della decisione sulla certificazione in base alle informazioni raccolte nel corso del processo di certificazione. I membri del CDC non devono aver partecipato alla sessione d'esame e non devono aver svolto attività di formazione/addestramento sui candidati da almeno due anni. Alcuni membri del Comitato se non diversamente previsto (es.: perché sotto egida del C.d.A. di CENPI o della Direzione in sessione ad-hoc di Riesame del Sistema) partecipano alla validazione degli schemi sviluppati o revisionati in qualità di esperti.

5. Comitato Garante dell'Indipendenza e dell'Imparzialità

Sul mantenimento dell'imparzialità in tutte le fasi di certificazione sorveglia il Comitato Garante dell'Indipendenza e dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione di CENPI ScrI,

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

nel quale sono rappresentate le parti interessate alla certificazione. Il Comitato opera in base ad apposito Regolamento.

6. Durata del contratto

Il contratto di certificazione si perfeziona alla data in cui CENPI Srl riceverà domanda di certificazione con la sottoscrizione ed accettazione dei documenti ad essa collegati o richiamati.

La durata del contratto è stabilita da ogni Regolamento di Schema di riferimento per ogni singola figura professionale.

Il contratto sarà tacitamente rinnovato per gli anni successivi, salvo che una delle parti non invii all'altra, lettera raccomandata A/R o PEC con la disdetta che deve pervenire 6 (sei) mesi prima della data di scadenza dello stesso.

Il contratto scadrà invece dopo 1 (un) anno dal suo perfezionamento, qualora per motivi di forza maggiore non dipendenti da CENPI non possa essere rilasciato il certificato alla Persona richiedente entro tale termine, salvo diversi accordi scritti fra le parti per regolare l'eventuale proroga del contratto. In tal caso il soggetto interessato non potrà richiedere il rimborso delle somme versate e dovrà altresì corrispondere a CENPI Srl tutti i corrispettivi previsti per l'eventuale attività svolta da CENPI durante la validità del contratto stesso secondo le tariffe indicate nel tariffario in vigore al momento della prestazione, salvo diversi accordi scritti tra le parti.

7. Obblighi di CENPI

La valutazione verrà svolta da CENPI direttamente o tramite OdV per la verifica delle competenze della Persona richiedente la certificazione nel settore di attività in cui opera. L'attività di valutazione verrà effettuata con assoluta indipendenza e terzietà. L'obbligazione di CENPI in merito all'attività di certificazione è "obbligazione di mezzi" e non "di risultato". Di conseguenza, CENPI Srl potrà rilasciare il certificato solo nel caso in cui le competenze della Persona siano conformi ai requisiti del Regolamento di Schema di pertinenza.

CENPI non è in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione. Ogni cliente ha la facoltà di richiedere a CENPI, qualora sussistano valide motivazioni, assistenza speciale in caso di disabilità fisica o psichica.

a. Commissione d'esame

CENPI, così come l'OdV incaricato, si impegna ad affidare lo svolgimento dell'attività di valutazione soltanto a membri della commissione di esame (esaminatori, assistenti, esperti tecnici) preventivamente qualificati e scelti sulla base della loro esperienza nel campo della certificazione e delle loro conoscenze tecniche in relazione alle attività per le quali il cliente richiede la certificazione, nonché sulla base dei requisiti stabiliti da CENPI.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

Per la valutazione, CENPI, o l'OdV incaricato, può avvalersi sia di propri dipendenti sia di collaboratori esterni, i quali agiscono in nome e per conto dell'Organismo e sono in possesso delle qualifiche necessarie previste per compiere tale valutazione. Qualora gli Ispettori di ACCREDIA debbano presenziare agli esami, CENPI garantisce indiscutibilmente la loro presenza, sia presso i propri locali che presso eventuali centri d'esame esterni e/o OdV incaricati.

Prima dell'esame, CENPI comunica al cliente i nominativi della commissione di esame.

Il cliente, entro 5 giorni solari, può rifiutare la composizione della commissione d'esame proposta. La motivazione di tale riacusazione deve essere fornita per iscritto. A fronte di valide motivazioni, previa approvazione di CENPI, possono venire incaricati nuovi membri della commissione.

Nel caso in cui un esaminatore per gravi motivi (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame o ad interromperlo durante la sua esecuzione, l'Organismo può incaricare un sostituto, concordandolo con il cliente.

Tutti i membri della commissione di esame sono contrattualmente tenuti al rispetto di tutti i doveri e di tutti gli obblighi propri di CENPI Srl incluso il rispetto di tutte le regole del Sistema di Gestione proprio di CENPI, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati personali.

b. Segreti aziendali e riservatezza

Tutti i dati e le notizie relative al cliente, di cui CENPI e l'OdV verranno a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto delle Condizioni Generali del presente Regolamento, hanno carattere riservato. L'accesso ad essi è regolamentato ed è previsto il vincolo di riservatezza per gli esaminatori e per tutto il personale di CENPI e dell'OdV coinvolti nel processo di certificazione.

CENPI provvederà a comunicare ai soggetti interessati tutte le informazioni in proprio possesso nei limiti e nei casi in cui ciò è imposto da una qualsiasi norma di legge.

c. Rilascio del certificato e della tessera

CENPI potrà rilasciare al cliente il certificato e la tessera (quando prevista) solo nel caso in cui le competenze del cliente risultino conformi al Regolamento di Schema di riferimento.

CENPI potrà mantenere in essere il certificato e la tessera per tutta la durata prevista a condizione che la persona certificata mantenga le competenze per tutto detto periodo e che ciò venga confermato da tutte le verifiche periodiche eventualmente previste.

d. Limiti di responsabilità

CENPI è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità:

- a) per la valutazione delle competenze del cliente nel caso in cui quest'ultimo non fornisca alcune informazioni (inclusi i documenti) e/o le fornisca incomplete e/o nel caso in cui le informazioni fornite non corrispondano alla situazione reale;

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

b) per difetti di prodotti/servizi forniti dal cliente a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

8. Obblighi del Cliente

a. Consegna documenti contrattuali

Il cliente ha l'obbligo di sottoporre a CENPI (eventualmente tramite gli OdV) tutti i documenti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto del presente Regolamento e indicati nella Richiesta di Certificazione almeno 10 giorni prima della data fissata per l'esame, salvo se diversamente concordato fra le parti. Il mancato o parziale ricevimento di tale documentazione non permetterà a CENPI di avviare l'iter di certificazione.

b. Obbligo di collaborazione e sicurezza sul lavoro durante gli esami

Durante lo svolgimento degli esami, che possono svolgersi presso strutture pubbliche o private, Il cliente deve rispettare tutti i requisiti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; in particolare, ove richiesto, il cliente dovrà presentarsi all'esame munito degli opportuni dispositivi antinfortunistici.

Gli obblighi di cui sopra si applicano anche nei confronti degli eventuali osservatori alle prove d'esame, inviati da CENPI ai fini del monitoraggio dei propri esaminatori e degli Organismi di Valutazione oppure allo scopo di formazione degli osservatori stessi, che il cliente è tenuto ad accogliere quando annunciato. Altrettanto vale per gli Ispettori di ACCREDIA quando devono presenziare agli esami e che il cliente deve accogliere ed accettarne la presenza.

c. Obbligo di mantenimento della conformità

Il cliente si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme nel tempo, a tutti i requisiti di natura cogente (leggi, regolamenti, etc.) di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti e/o ai propri servizi per cui opera come soggetto certificato secondo specifico schema.

Il cliente si obbliga a mantenere le proprie competenze o quelle delle proprie persone certificate in conformità ai requisiti dei Regolamenti di Schema CENPI durante tutto il periodo di validità del certificato e nel rispetto di quanto previsto dai codici deontologici applicabili.

Qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive e/o concorsuali dovrà comunicare tale fatto a CENPI Srl, entro 15 (quindici) giorni dall'evento, a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata PEC.

d. Deontologia professionale

Il cliente certificato è tenuto ad osservare scrupolosamente i precetti, gli obblighi ed i divieti fissati dai Regolamenti di CENPI Srl per la certificazione del personale; la mancata osservanza di tutti o di parte di essi si configura come comportamento in contrasto con lo stato di persona certificata CENPI. Il cliente certificato deve svolgere la propria attività con

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

competenza e professionalità. Deve altresì impegnarsi in un continuo aggiornamento professionale.

Il cliente certificato è tenuto a registrare e a documentare annualmente a CENPI, ogni reclamo che gli provenga dal proprio cliente ed è tenuto a comunicare tempestivamente a CENPI Srl qualunque procedimento giudiziale in corso che lo riguardi.

A fronte di ogni reclamo dovrà essere indicato:

- chi, come, quando e dove è stato formulato il reclamo;
- il contenuto del reclamo;
- l'analisi fatta dalla persona certificata;
- l'azione intrapresa.

Il cliente certificato non deve usare la certificazione in modo tale da arrecare discredito a CENPI e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di CENPI. E' inoltre tenuto a fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni delle presenti norme avviata da Organismi di accreditamento o di certificazione o per risolvere specifici casi di reclamo.

Le inosservanze ai presenti requisiti di deontologia professionale vengono segnalate al Comitato di Delibera della Certificazione che, sentita la persona certificata, può disporre le seguenti sanzioni:

- un richiamo scritto a cessare i comportamenti contrari alle presenti norme;
- la sospensione della certificazione per un periodo variabile da un minimo di un mese al massimo di sei mesi;
- la revoca della certificazione e la cancellazione dal registro CENPI delle persone certificate.

Le sanzioni decise dal CDC sono inappellabili.

e. Obbligo di pagamento del compenso

Il cliente si impegna a corrispondere i compensi (tariffe, quote, valori pattuiti preventivamente e ogni altra spesa) per l'attività svolta da CENPI Srl anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata. CENPI svolge per intero la propria prestazione sia nel caso di rilascio del certificato sia nel caso contrario e quindi non può far dipendere il pagamento del proprio compenso da un fatto estraneo alla propria volontà.

Il cliente ha l'obbligo di attenersi alle modalità di pagamento ed ai compensi validi nel momento in cui viene svolta l'attività che sono indicate nel tariffario in vigore (o quanto pattuito tramite formale preventivo accettato). Le variazioni annuali dei compensi vengono notificate al cliente inviando a mezzo lettera o fax o email (o con mezzo equivalente che comporti la conferma scritta di avvenuta ricezione), il nuovo tariffario.

Il cliente certificato è obbligato a corrispondere la quota di mantenimento del certificato entro

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

ogni anno a decorrere dalla data di certificazione.

In caso di ritardo nei pagamenti il cliente dovrà riconoscere a CENPI Srl gli interessi di mora ex D.Lgs. n° 231/2002 nonché le eventuali spese legali per il recupero del credito.

Il cliente s'impegna a versare a CENPI Srl le quote di domanda, emissione e mantenimento della certificazione secondo quanto indicato nel tariffario e secondo le modalità di pagamento in esso precisate; diversamente vale quanto riportato in eventuale preventivo formalmente accettato.

f. Obbligo di gestione dei reclami

Il cliente deve:

- a) mantenere una registrazione di tutti i reclami che gli sono stati formalmente comunicati e attinenti all'attività per cui la persona è stata certificata;
- b) adottare le opportune azioni a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei servizi ricadenti nel campo di applicazione del certificato;
- c) documentare e registrare le azioni adottate;
- d) rendere disponibili a CENPI sia le registrazioni dei reclami che la documentazione relativa alle azioni adottate ed ai risultati ottenuti;
- e) accogliere, a seguito di reclami, eventuali verifiche decise da CENPI.

9. Istruzione della richiesta di certificazione

Può accedere alla certificazione del personale chiunque svolga un'attività, sia in qualità di lavoratore autonomo, sia in qualità di collaboratore o dipendente di un'azienda.

Il cliente deve presentare a CENPI Srl (eventualmente tramite gli OdV) una richiesta di certificazione compilando un apposito modulo con tutti gli allegati richiesti.

10. Procedimento per il rilascio dei certificati

Il processo di certificazione comprende le seguenti fasi principali:

- Verifica completezza della richiesta di certificazione e idoneità dei requisiti di ammissione all'esame;
- conferma avvio iter di certificazione e nomina della commissione di esame;
- svolgimento dell'esame e valutazione dei risultati;
- ad esito positivo dell'esame, rilascio del certificato e, quando previsto, della tessera;
- verifica annuale di mantenimento e verifica periodica per il rinnovo della certificazione;
- eventuali verifiche supplementari.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

a. Verifica completezza della richiesta di certificazione, conferma di avvio dell'iter di certificazione e nomina esaminatore

L'Organismo, sia esso CENPI direttamente o un OdV di riferimento, raccoglie e verifica tutta la documentazione del cliente che richiede la certificazione (incluso l'avvenuto pagamento delle quote previste). Se trattasi di un OdV, lo stesso attende il nulla osta allo svolgimento della sessione di esame.

L'OdV ha il compito di ricevere e riesaminare le domande di certificazione dai candidati comprensive dei pagamenti delle quote previste; la documentazione di cui sopra dovrà essere inviata a CENPI.

CENPI e l'OdV hanno facoltà di richiedere eventuali ulteriori informazioni e/o documenti a completamento della richiesta.

Verificata la completezza della documentazione, CENPI o procede all'avvio dell'iter di certificazione, se direttamente interessato, o rilascia il nulla osta all'OdV per procedere e conferma la cosa al cliente comunicando i nominativi della commissione di esame, il luogo, la data e l'orario dell'esame nonché, quando previsto, i dispositivi di protezione individuale necessari per l'espletamento della prova pratica, che il cliente è tenuto a procurarsi personalmente.

b. Metodo di valutazione delle competenze

La valutazione delle competenze avviene con lo svolgimento di un esame le cui modalità di sono descritte in ogni Regolamento di Schema specifico per ogni profilo professionale.

Il rilascio e il mantenimento del certificato non costituiscono, da parte di CENPI, la garanzia del rispetto degli obblighi di legge da parte del cliente. Il soggetto certificato è il solo responsabile, sia verso sé stesso, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa e dei propri prodotti e servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di CENPI.

c. Svolgimento dell'esame

L'esame viene svolto presso un centro d'esame preventivamente comunicato al cliente. La commissione d'esame incaricata (o l'esaminatore) riceve dalla segreteria tecnica l'elenco degli esaminandi per la sessione d'esame prestabilita, così da poterne verificare l'effettiva presenza. Gli elementi per valutare le competenze del cliente vengono raccolti dalla commissione di esame nel corso dell'esame. L'esame è articolato nelle fasi descritte in dettaglio nel Regolamento di Schema di pertinenza e, se presenti, nelle norme di riferimento.

d. Valutazione dei risultati dell'esame e rilascio del certificato

- **Valutazione CENPI.** CENPI esamina la documentazione d'esame di ogni cliente e ne verifica la correttezza e completezza, avvalendosi, ove previsto, della collaborazione di figure con competenze specifiche nelle materie di esame.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- **Valutazione Comitato di Delibera della Certificazione.** Il CdC esamina, a campione, le pratiche ed esprime la propria decisione per la concessione o meno del certificato

Una istruttoria integrativa può essere richiesta dal CdC che, se ritenuto utile, può interpellare il cliente o l'esaminatore prima di esprimersi definitivamente.

La decisione del CdC viene comunicata al cliente e,

- se positiva, viene rilasciato un certificato e, quando previsto, una tessera che riportano l'attività certificata e l'eventuale specializzazione. A seguito del rilascio del certificato e della tessera, CENPI iscrive il cliente in un apposito Registro che sarà pubblicato sul sito www.cenpi.it e pubblicizzato secondo forme e modalità stabilite da CENPI. Inoltre le informazioni relative al certificato possono essere trasmesse, quando richieste, ai soggetti aventi diritto.
- se negativa, non viene rilasciato il certificato e l'eventuale tessera. Il cliente potrà comunque iscriversi all'esame in una sessione successiva.

Il cliente può presentare ricorso contro la decisione del CENPI secondo le modalità previste all'articolo specifico delle Condizioni Generali del Presente Regolamento, più avanti riportato.

e. Mantenimento e rinnovo della certificazione

Per mantenere in vigore la validità del certificato, il cliente è tenuto a rispettare i requisiti definiti dal Regolamento di Schema pertinente.

Al termine di ogni anno, a decorrere dalla data di certificazione, il cliente deve fornire a CENPI la documentazione prevista dal Regolamento di Schema. Al termine degli accertamenti, CENPI rilascia una dichiarazione di sussistenza della competenza che costituisce parte integrante del certificato.

Tutta la documentazione richiesta deve essere trasmessa a CENPI almeno 30 giorni antecedenti la scadenza dell'annualità. Qualora ci siano comprovati impedimenti nel rispettare i requisiti di mantenimento del Regolamento di Schema pertinente, il CDC una volta chiamato a considerare i giustificati motivi, può applicare determinate tolleranze con specifiche delibere che vengono formalmente comunicate al soggetto certificato; tra i provvedimenti proposti ci può anche essere un periodo di sospensione della certificazione.

Alla scadenza periodica della certificazione, la documentazione raccolta viene esaminata dal CDC il quale, verificata la conformità alle Norme, Regolamenti e Procedure, delibera il rinnovo.

f. Verifiche supplementari

In presenza di reclami significativi e documentati, CENPI può disporre l'effettuazione di verifiche supplementari per accertare il livello di competenza della persona certificata relativo all'attività certificata. Tali verifiche prevedono la presenza di un esaminatore, appositamente designato, durante lo svolgimento dell'attività certificata o, in alternativa, lo svolgimento di una prova pratica o teorica (in funzione del profilo professionale) in un Centro d'esame. Nel

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

caso la persona certificata si rifiuti, senza valide motivazioni, di sostenere la verifica, la certificazione sarà revocata.

Tali verifiche saranno addebitate al cliente.

L'esaminatore riporta le proprie risultanze in un rapporto che viene inoltrato a CENPI, nel quale devono essere inserite anche eventuali osservazioni e/o riserve della persona certificata.

CENPI informa per iscritto il cliente sull'esito della verifica:

- in caso di esito positivo viene confermata la certificazione;
- in caso di esito negativo, la certificazione viene sospesa e viene richiesto alla persona certificata di seguire opportuni corsi di aggiornamento entro un tempo prefissato a cui deve seguire un esame di valutazione. Con il superamento di tale esame viene revocata la sospensione della certificazione. Il mancato superamento dell'esame comporta la revoca della certificazione.

11. Modifiche ed estensioni del certificato

Il cliente, che desideri estendere il certificato ad altre attività o specializzazioni, deve presentare specifica Richiesta di Certificazione a CENPI secondo l'iter specificato agli articoli precedenti.

Fino all'ottenimento dell'estensione della certificazione non può essere fatto uso del marchio CENPI sui documenti relativi all'attività in estensione (cataloghi, dépliant, offerte, ordinativi, bolle di consegna, ecc.).

L'estensione della certificazione comporta l'emissione di nuovo certificato e tessera (se pertinente), i cui costi sono a carico del cliente.

12. Durata del certificato

La validità del certificato è subordinata al superamento di verifiche documentali periodiche, comprese, quando previste, le verifiche supplementari.

La durata del certificato è stabilita da ogni Regolamento di Schema CENPI per ogni singola figura professionale.

La certificazione può essere risolta in qualunque momento secondo quanto disposto nel presente documento.

13. Uso del certificato e del marchio CENPI

Il cliente ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento del certificato CENPI per tutto il periodo di validità del certificato, di esibirlo o citarlo per finalità tecniche, commerciali o promozionali, nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo, ai limiti della certificazione ottenuta e al numero del certificato, in modo tale da non indurre in errore il

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

destinatario sull'effettivo significato del certificato ottenuto.

Al cliente viene concessa la licenza d'uso del marchio CENPI nei limiti di quanto previsto dall'apposito Regolamento per l'uso del marchio.

Nel caso di utilizzo improprio del certificato e del marchio sopra citato, CENPI richiede al cliente di cessare immediatamente tale pratica, con facoltà di adottare un provvedimento di sospensione o di revoca del certificato in base alla gravità del comportamento.

Il cliente in possesso del certificato deve cessare immediatamente l'utilizzo dello stesso e del marchio sopra citato nei casi di sospensione, revoca e rinuncia al certificato nonché in caso di risoluzione del contratto di certificazione.

Nel caso in cui il cliente non dovesse utilizzare correttamente il certificato e/o il marchio sopra indicato, egli sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di CENPI quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi, fatti salvi gli eventuali maggiori danni. CENPI si riserva di esperire ogni azione giudiziale, così come si riserva il diritto di darne pubblicità su periodici o quotidiani, oltre a comunicarlo alle Autorità Competenti.

14. Registro delle Persone certificate

Il cliente autorizza CENPI a tenere aggiornato, pubblicare e/o pubblicizzare il Registro delle Persone certificate (anche sul sito www.cenpi.it) in modo che chiunque possa verificare l'esistenza del certificato, lo stato dello stesso (validità, sospensione, revoca), nonché i dati della persona certificata e, se presente, della relativa Azienda. CENPI comunicherà altresì tali informazioni anche ad ogni altro soggetto che ne faccia richiesta.

15. Sospensione del certificato

CENPI potrà sospendere, per un determinato periodo di tempo che non può superare i 6 mesi, la validità del certificato nei seguenti casi esemplificativi:

- a)** sospensione dell'attività lavorativa del cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;
- b)** mancata informazione circa l'esistenza di procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi per oggetto l'attività coperta da certificazione;
- c)** mancata accettazione da parte del cliente delle verifiche supplementari stabilite dalle Condizioni Generali di Contratto del presente Regolamento ed indicate come necessarie da CENPI;
- d)** esito negativo della verifica supplementare;
- e)** irregolarità da parte del cliente in merito all'utilizzo del certificato CENPI e/o del marchio di proprietà di CENPI;
- f)** mancato invio della documentazione richiesta ai fini del mantenimento;

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- g) inadempimento da parte del cliente ad una obbligazione prevista dalle Condizioni Generali del presente Regolamento, incluso il mancato pagamento di una fattura entro i termini stabiliti;
- h) qualora il cliente dovesse essere assoggettato a procedure concorsuali è automaticamente sottoposto ad una temporanea sospensione della certificazione fino alla positiva conclusione del procedimento;
- i) Il cliente che sospenda volontariamente la propria attività certificata per un qualsiasi periodo di tempo, deve comunicarlo immediatamente a CENPI a pena di decadenza della certificazione. In tale periodo la certificazione viene sospesa. L'eventuale ripresa dell'attività deve essere comunicata a CENPI che comunicherà le opportune azioni per riattivare la certificazione.

CENPI notificherà al cliente la sospensione del proprio certificato mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata PEC con indicazione della durata di tale sospensione, nonché delle condizioni alle quali la sospensione può essere revocata. Durante il periodo di sospensione del certificato, il cliente non potrà fare uso di tale certificato sospeso. In caso di violazione di tale obbligo, il certificato verrà revocato. In particolare, il cliente dovrà informare i propri clienti (potenziali e attuali) ed i propri fornitori nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

CENPI avrà la facoltà di pubblicare la sospensione del certificato con qualsiasi mezzo.

Quando i motivi della sospensione del certificato siano venuti meno, CENPI comunicherà al cliente l'avvenuta riattivazione dello stesso.

La durata della sospensione del certificato avrà decorrenza dal giorno in cui il cliente riceve la comunicazione di sospensione.

Al termine del periodo di sospensione CENPI ha facoltà di dare corso ad una verifica supplementare, con costi a carico del cliente, per assicurarsi che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato. Se l'esito di tale verifica è positivo, il certificato viene riattivato. In caso contrario CENPI può disporre la revoca del certificato. In entrambi i casi, CENPI notifica per iscritto l'esito della verifica al cliente.

Nel periodo di sospensione permane l'obbligo da parte del cliente, di corrispondere la quota annuale di mantenimento prevista in tariffario.

16. Revoca del certificato e Rinuncia

a. Revoca del certificato

CENPI disporrà la revoca del certificato nei casi più gravi di violazione delle Condizioni Generali di Contratto del presente Regolamento e/o della norma di riferimento. In particolare, CENPI revocherà il certificato sopra citato nei seguenti casi esemplificativi:

- 1) perdurare dei motivi che hanno determinato la sospensione del certificato;
- 2) ripetuta inosservanza degli impegni assunti con CENPI al fine di porre rimedio alle carenze riscontrate e segnalate;

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- 3) interruzione definitiva o cessione delle attività coperte da certificazione;
- 4) qualora il cliente dovesse essere protestato o messo in liquidazione o assoggettato a procedure esecutive;
- 5) qualora il cliente dovesse essere assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale ed il curatore fallimentare (o commissario) non dichiarasse, in tempo utile per mantenere valido il certificato, di subentrare in luogo del fallito;
- 6) cambiamento delle norme tecniche di riferimento senza accettazione da parte del cliente;
- 7) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di proprietà di CENPI;
- 8) mancato rispetto delle condizioni economiche, da parte del cliente per oltre 30 (trenta) giorni dalla diffida inviata da CENPI al cliente stesso.

CENPI notificherà al cliente la revoca del certificato mediante lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata PEC.

Dopo aver ricevuto la notizia di tale revoca il cliente avrà l'obbligo di:

- 1) restituire a CENPI l'originale del certificato e della tessera di qualifica professionale entro 7 (sette) giorni dal ricevimento di tale comunicazione, mediante lettera raccomandata di accompagnamento ove venga dichiarato di aver provveduto agli obblighi specificati alle lettere 2) 3) e 4) di cui sotto;
- 2) astenersi immediatamente dall'utilizzare copie e/o riproduzioni dei certificati revocati;
- 3) eliminare immediatamente ogni riferimento al certificato e tessera revocati dalla carta intestata (delle lettere, dei telefax e delle email), dai biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (incluso dominio internet aziendale ed eventuali domini internet di associazioni di cui fa parte);
- 4) comunicare immediatamente ai propri clienti e fornitori tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver ottemperato agli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di CENPI quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

A fronte di tale revoca CENPI provvederà a:

- annullare il certificato e la tessera di qualifica professionale;
- cancellare il cliente dal "Registro delle Persone Certificate";

CENPI ha inoltre la possibilità di rifiutare l'istruzione di una nuova richiesta di certificazione qualora il cliente non avrà effettivamente rimosso le cause che hanno determinato revoca della

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

certificazione.

CENPI avrà la facoltà di pubblicare la revoca del certificato con qualsiasi mezzo.

La revoca del certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l'anno solare in corso al momento della revoca della certificazione.

Nel caso in cui la certificazione è stata revocata, il cliente potrà ottenere una nuova certificazione ripercorrendo l'intero processo certificativo.

b. Rinuncia del certificato

Il cliente potrà rinunciare al certificato con effetto precedente alla scadenza naturale dello stesso, mediante invio di lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata PEC, nei seguenti casi:

- 1) quando non intenda più mantenere il certificato, dandone formale disdetta a CENPI con un preavviso minimo di sei mesi;
- 2) in caso di cessazione dell'attività certificata;
- 3) quando siano intervenute modifiche del Regolamento dello Schema di riferimento ed il cliente non sia in grado, o non intenda adeguarsi alle nuove specifiche;
- 4) nel caso in cui non intenda accettare la variazione disposta da CENPI in merito ai propri compensi e tale variazione sia eccedente il 10% (dieci per cento) di quanto convenuto nelle Condizioni Generali del presente Regolamento;
- 5) quando siano intervenute sostanziali modifiche societarie e/o cambiamenti di ragione sociale.

Nei casi alle lettere 3) e 4) di cui sopra, il cliente dovrà comunicare per iscritto la rinuncia a CENPI, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della notifica di tali variazioni. In ogni caso la rinuncia avrà efficacia a partire dalla data di ricevimento di tale comunicazione da parte di CENPI.

Nei casi alle lettere 1) e 3) di cui sopra, se il cliente provvede a certificarsi presso un altro ente di certificazione entro 18 (diciotto) mesi da tale rinuncia, esso è obbligato a pagare a CENPI anche una penale pari al compenso dovuto a quest'ultimo fino alla naturale scadenza del certificato.

Il cliente avrà l'onere di provare di aver eseguito gli adempimenti di cui sopra per iscritto e quindi non sarà ammessa la prova per testi.

Nel caso in cui il cliente non dovesse ottemperare agli specifici obblighi sopra indicati, esso sarà obbligato al pagamento di una penale a favore di CENPI quantificata in Euro 500,00 (cinquecento) per ogni singola violazione e in Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo nell'ottemperare a tali obblighi.

Dopo tale rinuncia CENPI provvederà immediatamente a:

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

- annullare il certificato e la tessera di qualifica professionale;

- cancellare il cliente dal “Registro delle Persone Certificate” e pubblicare tale rinuncia con qualsiasi mezzo.

La rinuncia al certificato non darà diritto al cliente ad alcun rimborso delle tariffe e/o quote pagate a qualsivoglia titolo che saranno trattenute a titolo di penale e/o a far venir meno l’obbligo di pagare quelle nel frattempo maturate.

Il cliente è comunque tenuto a pagare le quote tariffarie di mantenimento per tutto l’anno solare in corso al momento della rinuncia della certificazione.

Nel caso in cui il cliente rinunci al certificato per variazione al tariffario, nel periodo di preavviso vengono applicati i compensi del tariffario antecedente alle variazioni.

Il cliente potrà ottenere una nuova certificazione ripercorrendo l’intero processo certificativo.

17. Risoluzione delle condizioni generali di contratto

Il contratto di certificazione si risolve *ipso iure* nei seguenti casi:

a) revoca del certificato;

b) rinuncia al certificato;

c) grave inadempimento alle Condizioni Generali di Contratto del presente Regolamento ed agli allegati delle stesse, incluso il mancato pagamento di una fattura protratto per più di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della lettera di diffida inviata da CENPI.

18. Modifiche ai regolamenti tecnici e alle presenti condizioni generali di contratto

Nel caso in cui CENPI ritenga necessario apportare delle modifiche al Regolamento di Schema di riferimento della certificazione o alle Condizioni Generali del presente Regolamento per qualsivoglia motivo, CENPI comunicherà tempestivamente per iscritto al cliente la data fissata per l’entrata in vigore di tali modifiche. Il mancato adeguamento da parte del cliente può essere causa di sospensione del certificato. Il cliente ha la facoltà di rinunciare al certificato ai sensi dell’art. 16 al punto b. delle Condizioni Generali del presente Regolamento qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte.

Solo a titolo di esempio di seguito si riportano alcune motivazioni per possibili modifiche ai requisiti previsti per un determinato Schema:

- nuove disposizioni di legge applicabili allo schema,
- nuove norme o modifiche a quelle esistenti e applicabili allo schema,
- tempi e costi per l’applicazione dello schema,
- problemi operativi di CENPI che impattano sullo schema.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

CENPI provvederà ad inviare una comunicazione ai soggetti interessati con un mezzo che ne assicuri la ricezione in cui invita per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni. CENPI si riserva il diritto di verificare l'attuazione dei necessari adeguamenti alle nuove prescrizioni.

19. Responsabilità civile

CENPI risponde esclusivamente nel caso di danni cagionati con dolo o colpa grave e comunque nei limiti di cui nel seguito.

Il cliente acconsente che, in caso di inadempimento di CENPI, potrà essere risarcito per ogni qualsiasi danno l'importo massimo pari al totale spettante a CENPI per tutta la durata del contratto di certificazione. Non costituirà inadempimento di CENPI il mancato adempimento dipeso da forza maggiore, caso fortuito e scioperi.

CENPI è assicurato per danni a cose o persone nonché per danni al patrimonio con un'adeguata copertura assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazione.

20. Ricorsi

Definizione Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo.

I ricorsi (o appelli) per avverse decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. o PEC entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

CENPI conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

In CENPI chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al successivo punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico, dalla Direzione di CENPI.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, CENPI provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R o PEC.

21. Contestazioni e reclami

Definizione Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo.

CENPI prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da CENPI.

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, CENPI informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di CENPI vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli esaminatori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;

b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "soggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di CENPI si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità del soggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di CENPI ma a fattori diversi), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, alla persona certificata il reclamo ricevuto, richiedendo allo

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

stesso l'attuazione di un'analisi del reclamo per esprimere il proprio punto di vista e, se del caso, di un'azione correttiva. L'analisi con la presa di posizione del soggetto interessato e l'azione correttiva eventuale devono essere indirizzate per iscritto all'Organismo per essere sottoposte a valutazione e prendere posizione in merito che sempre per iscritto verrà formulata. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al soggetto interessato, CENPI, fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, CENPI fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, CENPI, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

L'Organismo richiede inoltre ai soggetti certificati di mantenere registrazioni dei reclami formulati nei loro confronti, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.

In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

22. Privacy

Ai sensi Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in materia di privacy, il cliente autorizza sin d'ora CENPI Srl al trattamento dei dati personali delle persone fisiche oggetto direttamente ed indirettamente attraverso terzi, di trattamento in relazione agli adempimenti in qualsiasi modo connessi e/o collegati con il presente documento. Il Titolare del trattamento dei dati è CENPI Srl. L'informativa completa è disponibile sul sito www.cenpi.it.

23. Proprietà dei documenti

CENPI è titolare del diritto d'autore su tutti i documenti forniti al cliente. Quest'ultimo può quindi utilizzare tali documenti esclusivamente nell'ambito del contratto di certificazione stipulato con CENPI. Non è consentito al cliente fotocopiare, riprodurre o pubblicare, nemmeno parzialmente, senza previa autorizzazione scritta da parte di CENPI, tali documenti.

24. Controversie e arbitrato

a. Arbitrato

Le parti intendono derogare alla competenza del giudice ordinario e di conseguenza qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra loro in relazione alla validità, interpretazione ed esecuzione delle Condizioni Generali del presente Regolamento sarà risolta mediante arbitrato rituale secondo il Regolamento della Camera Arbitrale di Brescia e secondo le norme di diritto

	REGOLAMENTO GENERALE CONTRATTO - SCCP	Edizione 1 Rev. 0.4
	CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	22/02/2026

per quanto riguarda il merito della controversia. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un arbitro unico nominato in conformità a tale Regolamento. L'arbitrato avrà sede a Brescia.

In caso di controversia, l'avvocato dell'attore provvederà a depositare la domanda di arbitrato contenente anche la richiesta di nomina dell'arbitro da parte della Camera Arbitrale, trasmettendo al convenuto a mezzo raccomandata A/R copia di tale domanda. L'avvocato del convenuto dovrà depositare la memoria di risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della domanda di arbitrato da parte della Segreteria, trasmettendo all'avvocato dell'attore a mezzo raccomandata A/R copia di tale memoria. Per le eventuali altre memorie il termine di deposito non dovrà essere inferiore a 45 (quarantacinque) giorni dalla memoria o dall'udienza precedente. I difensori saranno destinatari di ogni comunicazione relativa alla procedura inclusa la notificazione del lodo.

Il lodo dovrà essere emesso entro 180 giorni dalla data di formale accettazione della nomina da parte dell'arbitro salve proroghe eventualmente concesse per iscritto da entrambe le parti e salva la facoltà dell'arbitro stesso di prorogare il termine d'ufficio, fino ad ulteriori 180 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie. Sarà applicabile ai termini della procedura arbitrale la sospensione feriale dei termini giudiziali.

Il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per le parti, le quali espressamente rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnazione, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato. In caso contrario, la parte inadempiente dovrà pagare all'altra una penale pari ad Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo.

b. Autorità Giudiziaria

CENPI si riserva espressamente la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria del Foro di Brescia in alternativa all'arbitrato di cui sopra, sia per le controversie relative al pagamento dei compensi dovuti alla stessa in esecuzione alle Condizioni Generali del presente Regolamento sia per i procedimenti cautelari (ed altri riservati al giudice). Il cliente, nell'eventuale giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo, non può opporre eccezioni al fine di evitare o ritardare la prestazione dovuta, salvo il solo caso di avvenuto pagamento di tali compensi. Ogni altra eccezione (eccezione in senso tecnico e domanda riconvenzionale) andrà proposta nella procedura arbitrale di cui sopra.