



# *Scuola Delfino*

*Certificazione di  
competenze  
Dog Training  
Professional*

*Regolamento*

1. PERCHE' CERTIFICARSI DOG TRAINING PROFESSIONAL.....	2
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. GENERALITA' .....	2
4. IMPEGNI DI BUREAU VERITAS .....	3
5. IMPEGNI DEL CANDIDATO .....	3
6. RIFERIMENTI .....	3
7. TERMINI E DEFINIZIONI .....	4
8. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE .....	4
8.1. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE .....	4
8.2. CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE.....	4
8.3. SESSIONE DI ESAME.....	5
8.4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME .....	5
8.5. ARGOMENTI DEL CORSO DI FORMAZIONE E DELL'ESAME .....	6
8.6. ESAMINATORI .....	8
8.7. SVOLGIMENTO DELL'ESAME .....	8
8.8. RIPETIZIONE DELL'ESAME .....	8
8.9. EMISSIONE DEL CERTIFICATO.....	8
8.10. PRESENZA DI OSSERVATORI.....	9
8.11. ISCRIZIONE AL REGISTRO E PUBBLICITA' .....	9
8.12. INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY.....	9
9. SORVEGLIANZA .....	9
10. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE .....	9
11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
11.1. CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	10
11.2. CONDIZIONI PER LA REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE .....	10
11.3. PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO .....	10
11.4. DIRITTI ED OBBLIGHI DELLA PERSONA CERTIFICATA .....	10
11.5. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI .....	11
12. COSTI.....	11

## 1. PERCHE' CERTIFICARSI DOG TRAINING PROFESSIONAL

Il settore cinofilo italiano ed europeo è caratterizzato da molteplici forme di organizzazioni e associazioni con approcci diversi nel trattare la qualifica di istruttori cinofili, addestratori cinofili, educatori cinofili, ed operatori cinofili. Questo contesto evidenzia la necessità di un **approccio comune e armonizzato**, al fine di affrontare il problema in materia di riconoscimento delle qualifiche esistenti.

Il **Dog Training Professional** è una persona che ha le conoscenze, abilità e competenze necessarie per la formazione di un rapporto uomo-cane e la formazione di altre persone in questo senso. Si tratta, quindi, di un Professionista che opera in un contesto delicato, e che agisce su uomini ed animali che andranno a svolgere attività sportive, socio-assistenziali/sanitarie ecc. e le cui competenze sono il fattore chiave per il successo professionale. Il documento CEN CWA 16979 definisce le competenze a livello europeo per la figura del DTP e consente ai Professionisti di intraprendere un percorso certificativo che ne possa valorizzare la professionalità favorendo un miglior posizionamento sul mercato.

La Certificazione delle Competenze offre numerosi **vantaggi**:

- per il Professionista, è un'attestazione di professionalità che arricchisce il curriculum, aprendo la strada a nuove opportunità lavorative.
- per le Organizzazioni, è garanzia della professionalità dei propri dipendenti o fornitori di servizi.

Il **percorso** di Certificazione delle Competenze proposto da Bureau Veritas si struttura attraverso questi steps:

- Domanda di Certificazione: compilata a cura del Professionista
- Analisi documentale: ai fini della verifica del possesso dei Requisiti specifici, tra cui la frequenza di un Corso di Formazione professionale
- Esame scritto, orale e pratico da parte del Professionista
- Rilascio del certificato di Professionista certificato da Bureau Veritas
- Inserimento nell'Albo di riferimento consultabile on line sul nostro Registro

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra Bureau Veritas Italia S.p.A., (di seguito Bureau Veritas) che opera quale organismo di certificazione del personale e le persone fisiche che richiedono la certificazione delle proprie competenze quali Dog Training Professional ( di seguito DTP) in conformità a quanto previsto nel presente regolamento nonché nelle procedure e nella documentazione in esso richiamate.

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Bureau Veritas per lo svolgimento dell'attività di certificazione opera, a propria scelta, anche come organismo di valutazione dei candidati oppure si avvale a tale scopo di enti esterni da essa selezionati qualificati e approvati. Gli eventuali organismi di valutazione sono provvisti di locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di Bureau Veritas. Bureau Veritas può approvare un numero illimitato di organismi di valutazione.

## 3. GENERALITA'

Il DTP, come definito nel documento CEN CWA/16979 - *Dog Training Professionals*, possiede competenze che gli permettono di operare in ambito cino-antropologico. Nel dettaglio, si

individuano un profilo base (DTP) e 4 specializzazioni di settore, riportate nei punti elencati da b) a e).

**a) dog training professional (DTP)**

Persona che ha le conoscenze e abilità necessarie per essere competente nella formazione, nel senso del training sul rapporto uomo-cane e nella formazione di altre persone.

**b) dog training professional specializzato in attività sportive (DTP + S)**

Formatore cinofilo specializzato in attività sportive con cani.

**c) dog training professional per assistenza (DTP + A)**

Formatore cinofilo specializzato in assistenza con cani e interazioni con il mondo sanitario.

**d) dog training professional per fini di utilità sociale (DTP + SU)**

Formatore cinofilo specializzato in attività di ricerca e soccorso sopra e sotto superficie e in acqua.

**e) dog training professional comportamentale (DTP +B)**

Formatore cinofilo specializzato nell'analisi e risoluzione di problemi comportamentali dei cani.

#### **4. IMPEGNI DI BUREAU VERITAS**

Bureau Veritas concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. Bureau Veritas riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. In particolare Bureau Veritas si vincola a non utilizzare come esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente regolamento. Tale vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico di Bureau Veritas.

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati di test scritti e pratici.

#### **5. IMPEGNI DEL CANDIDATO**

Il candidato inviando la richiesta di certificazione aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle eventuali normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da Bureau Veritas e dagli eventuali organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati. I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

#### **6. RIFERIMENTI**

- CEN Workshop Agreement 16979 – January 2016 Dog Training Professionals.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 “Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone”.
- Lg. 04/2013 Disposizioni in materia di professioni non organizzate in ordini e collegi.

I documenti citati sono applicabili nell'ultima edizione valida.

## 7. TERMINI E DEFINIZIONI

- Comitato tecnico: organo dotato di adeguate competenze tecniche e decisionali per la delibera delle certificazioni.
- Candidato: richiedente che ha soddisfatto i prerequisiti specificati, che consentono il suo/la sua partecipazione al processo di certificazione.
- Committente: persona responsabile dell'affidamento del cane.
- Esaminatore: persona in possesso di pertinenti qualifiche tecniche e personali, competente a condurre un esame e/o assegnare i relativi voti.
- Esame: meccanismo che è parte della valutazione, che misura la competenza di un candidato, con uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche e mezzi basati su osservazione diretta.
- Valutazione: processo che valuta il soddisfacimento dei requisiti dello schema da parte di una persona, che conduce a una decisione sulla certificazione.
- Organismo di Valutazione (OdV): Organizzazione qualificata dall'Organismo di Certificazione a preparare e gestire gli esami di qualifica del personale da certificare.

## 8. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

### 8.1. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame per le qualifiche DTP e DTP+S i candidati che siano in possesso dei seguenti prerequisiti:

- a) in possesso di Diploma di Scuola Superiore.
- b) che non abbiano subito condanne passate in giudicato in relazione ai reati disciplinati dal "titolo IX – BIS del codice penale" introdotto dalla L. 20/07/2004 n. 189, nonché che non siano stati condannati, con sentenza passata in giudicato, per un reato avente un minimo edittale superiore a tre anni di reclusione. Si precisa che sono esclusi dall'applicazione del presente regolamento i reati colposi, le contravvenzioni (artt. 650 - 734 bis. c.p.) i reati di competenza del Giudice di Pace e i reati di natura fiscale che hanno una pena edittale minima inferiore a quattro anni di reclusione.
- c) che possiedano attestati di formazione, o evidenze equipollenti, sugli argomenti riportati nel documento APP\_2\_CER-OPE-REG-01 EDUCIN.

In caso di candidati con esperienza comprovata superiore a 10 anni, Bureau Veritas può valutare la possibilità di accesso all'esame per gli stessi senza che essi abbiano frequentato il corso sopra previsto.

Per le qualifiche DTP+A, DTP+SU e DTP+B, in aggiunta a quanto sopra, è necessario inoltre che i candidati consegnino una autodichiarazione firmata ai sensi del DPR 445/2000 in cui siano elencati almeno 5 progetti relativi alla specializzazione richiesta, comprensivi di anno di esecuzione del progetto, nominativi e recapiti telefonici del cliente commissionario, descrizione del progetto eseguito.

E' facoltà di Bureau Veritas o dei suoi OdV verificare la veridicità di quanto affermato e richiedere integrazioni, anche contattando le referenze fornite.

Le domande devono pervenire all'OdV con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data dell'esame.

### 8.2. CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Il candidato compila in tutte le sue parti e firma il modulo di domanda, inviandolo alla segreteria di Scuola Delfino di Rifugio Valdiflora allegando quanto in esso richiesto.

Il richiedente apportando la propria firma sul modulo d'iscrizione accetta le condizioni economiche e le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente regolamento.

Se per qualsiasi motivo la richiesta di certificazione non può essere accolta, Bureau Veritas ne comunica al richiedente le ragioni motivate.

Il contratto di certificazione ha durata quinquennale e comprende le attività necessarie per il mantenimento della certificazione, dettagliate al paragrafo 7 del presente regolamento.

### **8.3. SESSIONE DI ESAME**

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite, quando non sia Bureau Veritas a farlo direttamente, dagli OdV qualificati.

Il candidato, per accedere alla prova d'esame, è tenuto a pagare la quota prevista dal modulo d'iscrizione e a fornire un documento di identità in corso di validità.

### **8.4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME**

L'esame comprende tre prove: scritta, orale e pratica.

Per la certificazione DTP e DTP+S la prova scritta è costituita da un test a risposta multipla di 48 domande inerenti agli argomenti riportati nella APP2 al presente regolamento. La prova è da completare in 120 minuti.

Ogni domanda prevede 4 opzioni con 1, 2, 3 o 4 possibili risposte esatte.

La prova scritta per le specializzazioni DTP+A DTP+SU e DTP+B prevede ulteriori 20 domande a cui rispondere in 60 minuti.

Il candidato ottiene 1 punto per ogni risposta esatta e 0 punti per ogni risposta errata. Nel caso di domande che prevedano più di una risposta corretta, sarà aggiudicato 1 punto solo se sono individuate tutte le risposte.

Il candidato è ammesso alla prova orale solo se raggiunge l'80% del punteggio massimo.

La prova orale è composta da 5 domande per la certificazione DTP e DTP+S, da svolgersi in un tempo minimo di 15 minuti e massimo di 25 minuti. Per le specializzazioni DTP+A DTP+SU e DTP+B saranno formulate ulteriori 5 domande cui rispondere in un tempo minimo di 10 minuti e massimo di 30 minuti.

A ogni domanda sarà attribuito un punteggio da 0 a 10 ove:

- 0/10: assenza di risposta o tema trattato in modo completamente inesatto, non pertinente e con gravissime lacune tecniche e lessicali;
- 2/10: tema trattato in modo quasi completamente inesatto, molto lontanamente pertinente e con gravissime lacune tecniche e lessicali;
- 4/10: tema trattato in modo non sufficiente, con lacune tecniche e lessicali;
- 6/10: tema trattato in modo sufficiente e comprensibile, seppur con alcune lacune leggere di tipo lessicale;
- 8/10: tema trattato in modo esaustivo, tecnicamente e lessicalmente corretto;
- 10/10: tema trattato con approfondimento tecnico eccellente.

La prova è considerata superata se il candidato ottiene almeno l'80% del punteggio massimo.

La prova pratica consiste in una simulazione di progetto formativo della durata massima di un ora e minima di 30 minuti, con un cane non conosciuto dal candidato.

Il candidato sarà valutato sui seguenti aspetti:

- osservazione e giusta interpretazione dei segnali emessi dal cane
- interazione con il cane
- corretta conduzione di esercizi di gestione e controllo del cane
- capacità di comunicazione, interazione ed empatia con il committente



- capacità di definire un progetto educativo e sua proposta al committente

In caso di certificazione specialistica la prova sarà declinata sullo specifico settore di specializzazione

Ciascuno degli aspetti sopra enunciati sarà valutato con un punteggio da 0 a 10 secondo il metodo previsto per la prova orale.

### **8.5. ARGOMENTI DEL CORSO DI FORMAZIONE E DELL'ESAME**

Per avere accesso alla prova d'esame il candidato deve dare evidenza frequenza di uno o più corsi di formazione contenenti i seguenti argomenti:

#### **PROVA SCRITTA E ORALE:**

##### **1) CINOLOGIA:**

- a) origine della domesticazione del cane: l'evoluzione, la storia della domesticazione, l'ontogenesi, la filogenesi del cane;
- b) comportamento sociale del cane, con particolare riguardo ai comportamenti di comunicazione, dinamiche e strutture sociali e scienze cognitive;
- c) la struttura, l'organizzazione e il comportamento sociale del lupo e del cane;
- d) le razze, le caratteristiche comportamentali, le doti naturali del cane;
- e) il "cinogramma", il linguaggio e la comunicazione intra-specifica del cane;
- f) analisi e soddisfacimento del ruolo e dei bisogni del cane.

##### **2) LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE:**

- a) comunicazione intra-specifica, comunicazione inter-specifica;
- b) segnali calmanti e di pacificazione;
- c) prossemica.

##### **3) LA RELAZIONE "CINOANTROPOLOGICA" O UOMO - CANE:**

- a) la relazione fra cane e proprietario: le attività costruttive per una corretta relazione;
- b) l'interazione e l'approccio.

##### **4) PSICOLOGIA CANINA "MODELLO COMPORTAMENTISTA - BEHAVIOURISTA":**

- conoscenza tecnica dell'apprendimento animale;
- b) storia dell'evoluzione della psicologia canina;
  - c) etogramma della specie e profili attitudinali delle differenti razze;
  - d) sviluppo comportamentale del cane e socializzazione;
  - e) modelli di apprendimento secondo l'approccio comportamentista "behaviourista" condizionamento classico e operante;
  - f) assuefazione, sensibilizzazione, desensibilizzazione sistematica, contro-condizionamento;
  - g) teoria dei rinforzi-punizioni, controllo degli stimoli, motivazione, arousal (eccitazione);
  - h) flooding (immersione) - shaping (modellamento) - chaining (concatenamento).

##### **5) PSICOLOGIA CANINA "MODELLO COGNITIVO" - LE SCIENZE COGNITIVE:**

- a) la mente del cane e l'apprendimento;
- b) modelli di apprendimento secondo l'approccio cognitivo;
- c) potenziamento cognitivo.

##### **6) FONDAMENTI DI EDUCAZIONE DEL CANE:**

- a) la storia del metodo addestrativo/educativo e l'evoluzione della figura del professionista cinofilo, tecniche a confronto;

- b) problemi pedagogico comuni, gestire l'eliminazione di comportamenti inappropriati nel cucciolo e nell'adulto, camminata al guinzaglio, richiamo e gestione della libertà al rilascio;
- c) lavorare con le emozioni, l'eccitamento;
- d) il gioco come mezzo per lo sviluppo cognitivo o come lavoro sulle emozioni;
- e) strutturare il progetto di educazione;
- f) metodi e tecniche di training divisi per qualifiche tecniche;
- g) strutturare il progetto di educazione;
- h) gli strumenti, la cassetta degli attrezzi, le tecniche performative ed educative per intraprendere corsi di educazione in campo (collettivi ed individuali) ed a domicilio;
- i) la conduzione performativa / sportiva;
- j) i comandi di controllo performativi / sportivi e la loro strutturazione;
- k) la gestione urbana, in casa e nei trasporti;
- l) la gestione del cane libero: il richiamo performativo / sportivo e di controllo, il seguimi;
- m) il cucciolo: dalla scelta al corretto sviluppo psicofisico;
- n) la motivazione, l'aspettativa ed i rinforzi;
- o) pianificazione di una consulenza educativa: dalla telefonata al programma educativo
- p) le aree educative di pertinenza dell'educatore cinofilo e dello specialista nella rieducazione comportamentale;
- q) cenni di rieducazione e medicina comportamentale.

#### **7) LA PROFESSIONE E L'UTENZA:**

- a) la relazione tra il professionista ed il proprietario/cliente;
- b) la legislazione cinofila;
- c) discipline cinofile e le razze canine;
- d) la collaborazione con le altre figure professionali coinvolte;
- e) le strutture cinofile (allevamenti, pensioni, rifugi, canili sanitari...);
- f) etica professionale e codice etico (deontologico).

#### **8) VETERINARIA E ALLEVAMENTO DEL CANE**

- a) il medico veterinario ed il rapporto con l'educatore cinofilo;
- b) studi morfologici del cane, il movimento;
- g) fisiologia: il sistema nervoso centrale e periferico, i 5 sensi del cane, la capacità percettiva sensoriale del cane;  
cenni sugli apparati del cane (app. sensoriale e tegumentario, app. gastroenterico, app. cardio circolatorio, app. respiratorio, app. nervoso, app. locomotore, app. genitale e urinario, app. ormonale);
- i) cenni sulle più comuni parassitosi del cucciolo, protocolli vaccinali;
- j) elementi di neurofisiologia con particolare riferimento allo stress del cane: eustress e distress nel cane;
- c) aspetti della salute animale: prevenzione (vaccinazioni / parassitosi) zoonosi;
- d) nozioni di primo soccorso (es. sanguinamento, colpo di calore, sintomi di avvelenamento, traumi, torsione gastrica, intossicazione alimentare);
- e) elementi di nutrizione;
- f) cenni sulle più comuni patologie ereditarie in riferimento alle razze canine.
- g) allevamento e selezione, controlli genetici, e la limitazione dell'applicabilità degli stessi.

#### **PROVA PRATICA:**

- a) osservare e interpretare il comportamento del cane;
- b) educare, istruire e addestrare il cane;



- c) utilizzare correttamente strumenti e tecniche di educazione performative ed anche riferite alle gestione del cane in ambito urbano;
- d) comunicare ed interagire con il cane;
- e) autovalutare il proprio operato e l'eventuale raggiungimento dell'obiettivo dichiarato;
- f) analizzare il contesto nel quale il cane è immerso e servirsi dello stesso;
- g) comunicare ed interagire con il proprietario e trasmettere efficacemente conoscenze ed abilità;
- h) interazione uomo – cane;
- i) cercare e saper attuare diverse strategie d'intervento;
- j) prevedere ogni possibile esito/ problema derivante dal proprio intervento e saperlo gestire correttamente;
- k) gestione dei rapporti interpersonali e professionali;
- l) stabilire processi e procedure eticamente e deontologicamente corrette nella gestione del proprio lavoro.

## **8.6. ESAMINATORI**

L'esame è condotto da esaminatori qualificati da Bureau Veritas.

Essi sono tenuti:

- a mantenere la riservatezza sulle prove di esame
- ad attenersi a criteri di oggettività nella valutazione
- a comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni.
- al rispetto del presente regolamento.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze (tecniche, normative).

Qualora l'esame sia svolto da un OdV, la Commissione d'esame può essere supervisionata da un membro del Bureau Veritas incaricato di vigilare sul corretto svolgimento della sessione.

## **8.7. SVOLGIMENTO DELL'ESAME**

La lista degli iscritti all'esame e l'elenco della documentazione presentata dai candidati è consegnata e verificata dagli esaminatori. L'identità dei candidati è controllata attraverso la presentazione di un documento idoneo di identità .

L'esame scritto e le prove orali e pratiche si svolgono in tre sessioni consecutive, eventualmente anche in tempi diversi.

Durante l'esame non può essere consultato alcun libro, documento o altro.

Il candidato può accedere alle varie fasi dell'esame solo dopo aver superato quelle precedenti nell'ordine scritto-orale- pratico.

Il risultato dell'esame è comunicato a ciascun candidato al termine della sessione d'esame.

## **8.8. RIPETIZIONE DELL'ESAME**

I candidati che non avessero superato una fase dell'esame, possono ripeterlo una prima volta senza oneri aggiuntivi (così come da tariffario) e una seconda volta con il pagamento della sola tariffa corrispondente allo svolgimento delle prove.

In ogni caso le prove devono essere superate entro un arco di tempo non superiore a 6 mesi.

## **8.9. EMISSIONE DEL CERTIFICATO**

A seguito del superamento dell'esame, Bureau Veritas rilascia la certificazione su delibera del Comitato Tecnico a condizione che il candidato abbia pagato gli importi previsti.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome data e luogo di nascita della persona certificata
- numero del certificato
- regolamento e/o norma di riferimento
- data di inizio validità
- data di scadenza
- firma del rappresentante legale dell'OdC.

Il certificato è inviato all'indirizzo indicato nel modulo di iscrizione.

#### **8.10. PRESENZA DI OSSERVATORI**

Alle sessioni di esame Bureau Veritas può prevedere la presenza di osservatori propri o degli enti di accreditamento.

#### **8.11. ISCRIZIONE AL REGISTRO E PUBBLICITA'**

Entro 60 giorni dal rilascio del certificato, Bureau Veritas provvede ad inserirne i dati nell'apposito Registro consultabile sul sito web [www.bureauveritas.it](http://www.bureauveritas.it).

La certificazione può essere pubblicizzata dalla persona certificata sulla propria carta stampata personale o nel sito personale con il semplice riferimento al numero del certificato accompagnato dal nome dell'ente Bureau Veritas Italia spa. L'uso del marchio Bureau Veritas non è consentito.

#### **8.12. INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY**

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da Bureau Veritas e dagli organismi di valutazione da essa approvati. Il periodo minimo di conservazione è di cinque anni.

I dati personali sono trattati come previsto dalla normativa vigente.

Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di Bureau Veritas, compresi l'organo deliberante e il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità sono soggette al vincolo di riservatezza.

### **9. SORVEGLIANZA**

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale dei 5 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da Bureau Veritas. A questo scopo la persona certificata è tenuta a fornire una dichiarazione con cadenza annuale resa ai sensi del DPR 445/2000, circa la sua attività svolta nell'ultimo anno di riferimento, relativa a questi aspetti:

- continuità professionale nel settore previsto dal certificato
- rispetto dei requisiti di legge di cui al paragrafo 6.1
- assenza di reclami non chiusi
- aver svolto 24 ore di formazione/anno. A questo proposito, saranno considerate ore di formazione anche quelle svolte in qualità di docente, relatore ai convegni, preparazione di pubblicazioni ecc.

Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.

### **10. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE**

Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza in seguito a specifica richiesta e a un nuovo accordo contrattuale. Il rinnovo prevede che il candidato abbia correttamente espletato quanto previsto dal punto 7 del presente documento. E' possibile procedere con il rinnovo solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità. L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.

## **11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

Bureau Veritas ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o mezzo equivalente, verificandosi una o più delle condizioni riportate di seguito.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a Bureau Veritas.

### **11.1. CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione può essere sospesa da Bureau Veritas per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:

- (a) In violazione di quanto previsto al par.7
- (b) In presenza di gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive.
- (c) Se la persona certificata fa uso scorretto o ingannevole della certificazione Bureau Veritas.
- (d) Se la persona certificata è inadempiente rispetto ai suoi obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato.
- (e) Qualora la persona certificata richieda la sospensione.

### **11.2. CONDIZIONI PER LA REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione può essere revocata da Bureau Veritas in questi casi:

- (a) Qualora persistano le situazioni citate nel paragrafo precedente nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione.
- (b) Qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine Bureau Veritas con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.

La certificazione può inoltre essere annullata da Bureau Veritas nel caso in cui la persona certificata faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso (mediante raccomandata R/R).

### **11.3. PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO**

Bureau Veritas notifica alla persona certificata (a mezzo raccomandata A/R) le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a Bureau Veritas il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

### **11.4. DIRITTI ED OBBLIGHI DELLA PERSONA CERTIFICATA**

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle proprie procedure consultabili sul sito [www.bureauveritas.it](http://www.bureauveritas.it).

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a Bureau Veritas il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

La persona certificata concede a BV il diritto di monitorare la propria attività anche con breve preavviso.

### **11.5. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

Bureau Veritas tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione sulla base di una procedura che prevede:

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro 30 giorni
- l'avvio di un'istruttoria specifica, ad opera del Local Technical Manager
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di Bureau Veritas.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza. In caso di ricorsi il ricorrente può, se non soddisfatto dell'esito della sua richiesta, appellarsi a una commissione da costituire entro 30 giorni con soggetti indipendenti e competenti, rappresentativi del settore oggetto del ricorso. In questo caso i costi del processo di appello del ricorso sono a carico di BV se il ricorso è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e Bureau Veritas che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente di Milano.

## **12. COSTI**

Il costo dell'esame è pari a 200,00 Euro oltre IVA e deve essere versato al momento dell'iscrizione secondo le modalità riportate nel contratto di iscrizione.

Per ogni eventuale ed ulteriore certificazione, nella stessa seduta, il costo è di ulteriori 80,00 Euro oltre iva, in sedute diverse è di 200,00 euro oltre iva.