

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 1 di 8

REGOLAMENTO GENERALE

PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA

ED I CORSI DI FORMAZIONE

STORIA DELLE REVISIONI:				
N°	DATA	MOTIVO	EMETTE	APPROVA
07	2015-06-03	INTEGRAZIONI PER ADEGUAMENTO ALLO SCHEMA ACCREDIA IN MATERIA DI ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA (EGE) REDATTO AI SENSI DELL’ART. 12, COMMA 1 DEL DECRETO LEGISLATIVO 4 LUGLIO 2014, N. 102.	RO	AU
08	2016-03-01	INTEGRAZIONI PER ADEGUAMENTO ALLO SCHEMA ACCREDIA IN MATERIA DI ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA (EGE) REDATTO AI SENSI DELL’ART. 12, COMMA 1 DEL DECRETO LEGISLATIVO 4 LUGLIO 2014, N. 102. - TRANSITORIO	RO	AU
09	2019-05-22	ELIMINAZIONE DEL TRANSITORIO- INTEGRAZIONI PER ADEGUAMENTO ALLO SCHEMA ACCREDIA IN MATERIA DI ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA (EGE) REDATTO AI SENSI DELL’ART. 12, COMMA 1 DEL DECRETO LEGISLATIVO 4 LUGLIO 2014, N. 102. ART. 6.2 E ART.8 MODIFICHE.	RO	AU

Art. 1 Oggetto del Regolamento

Il presente regolamento stabilisce le condizioni e le procedure per la concessione, il mantenimento, la sospensione, il rinnovo e la revoca della Certificazione di:

- ✓ **EGE settore industriale;**
- ✓ **EGE settore civile.**

Art. 2 Riferimenti Normativi

I criteri stabiliti da KHC, per il processo di Certificazione delle figure professionali (rif. Art. 1) recepiscono la normativa nazionale e/o internazionale e la legislazione di riferimento:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e s.m.i. - Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone;
- UNI CEI 11339:2009;
- Normativa e Legislazione applicabile in ambito energetico;
- Schema requisiti KHC applicabile: QI 810101 - Schema requisiti per la certificazione di Esperti in gestione dell'Energia (EGE);
- Schema di certificazione e accreditamento per la conformità alla norma UNI CEI 11339:2009 in materia di Esperti in Gestione dell'Energia (EGE) redatto ai sensi dell'Art. 12. comma 1 del D.Lgs. 102/2014 (12 maggio 2015).

Art. 3 Termini e Definizioni

- *KHC : Know How Certification* Organismo di certificazione del Personale e della Formazione.
- *Organismo di certificazione del Personale e della Formazione:* Organismo che effettua certificazioni di conformità (relativa ai corsi di formazione) e di competenza (relativa ai professionisti).
- *Certificazione di competenza del Personale:* atto mediante il quale una parte terza indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, una determinata persona possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità nel settore.
- *Sospensione iscrizione a Registro:* provvedimento di sospensione dell’iscrizione a Registro da parte dell’Organismo di certificazione, per un periodo di tempo determinato, la cui revoca implica la risoluzione delle cause che lo hanno generato.
- *Annullamento iscrizione a Registro:* provvedimento di annullamento dell’iscrizione a registro la cui revoca implica la ripetizione completa dell’iter certificativo.
- *Procedura Valutativa (PV):* colloquio tecnico il cui superamento consente l’iscrizione al Registro KHC di pertinenza.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 2 di 8

- *Esperto in Gestione dell'Energia (EGE)*: soggetto che ha le conoscenze, l'esperienza e le capacità necessarie per gestire l'uso dell'Energia in modo efficiente.
- *Competenza*: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.
- *Reclamo*: espressione d'insoddisfazione, diversa da un ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta.
- *Ricorso*: richiesta da parte del richiedente, candidato o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'Organismo di certificazione in merito alla certificazione da lui/lei desiderata.

Art. 4 **Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali, gestiti ed utilizzati da KHC nelle varie fasi previste dal processo di Certificazione, si svolge nel rispetto del diritto alla riservatezza delle persone fisiche e delle Organizzazioni, secondo la normativa attualmente in vigore (rif. [Reg.\(UE\) 679/2016](#)). Tutte le funzioni KHC coinvolte nella gestione di registrazioni e documenti, sono tenute a garantire la conservazione delle stesse in maniera corretta e riservata, impedendone l'accesso a terzi non autorizzati.

Art. 5 **Requisiti richiesti**

Per EGE il soddisfacimento dei requisiti stabiliti da KHC, come riportato nello schema di certificazione (QI 81 01 01), è condizione necessaria per la concessione della Certificazione.

Art. 6 **Iter di Certificazione del Personale**

6.1 Certificazione del Personale: accesso tramite superamento Procedura Valutativa (PV)

Il Candidato che desidera aderire allo schema di Certificazione KHC può trovare le informazioni e i documenti necessari nel sito Internet KHC (www.khc.it) o richiederli telefonicamente o tramite e-mail a: staffoperativo@khc.it.

L'iscrizione al Registro e la relativa Certificazione prevede il soddisfacimento delle seguenti fasi:

1. presentazione della *domanda di certificazione* a KHC tramite apposita modulistica Domanda di certificazione (QI 810104), scaricabile da sito www.khc.it, comprensiva del *Curriculum Vitae*, copia di un documento di identità in corso di validità e le evidenze atte ad attestare il soddisfacimento dei requisiti, come da schema applicabile e sottoscrizione delle relative Norme Deontologiche (QI 100107), il Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione (QI 100108) e le quote applicabili (QI 100105b), consultabili sul sito www.khc.it ;
2. pagamento della quota presentazione domanda di certificazione (prima quota);
3. al pagamento della prima quota segue l'analisi documentale e dei requisiti dichiarati ed eventuale richiesta di integrazione documentale, da parte di KHC ed eventuale conferma dello svolgimento della PV (Procedura Valutativa), solo se in possesso dei requisiti previsti;
4. pagamento della seconda quota che comprende – lo svolgimento PV ed inserimento a registro (primo anno di iscrizione a registro), il certificato in formato .pdf e card, il marchio KHC in formato .jpg e il timbro;
5. svolgimento della Procedura Valutativa (PV)-esame scritto e orale (settori civile e/o industriale):
 - primo esame scritto: n° 20 domande chiuse di carattere generale (valide per entrambi i settori, civile e industriale, più 10 domande chiuse per lo specifico settore di certificazione nel tempo massimo di 60 minuti se l'esame è relativo a un solo settore e ulteriori 20 minuti per il secondo settore, se richiesto;
 - secondo esame scritto: n° 1 caso di studio nel tempo massimo di 60 minuti per un settore più n° 1 ulteriore caso di studio e ulteriori 60 minuti per l'eventuale secondo settore;

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 3 di 8

- esame orale: n° 5 domande aperte per ogni settore (coprendo a campione gli elementi del punto 5 della norma UNI CEI 11339:2009) con tempo a disposizione minimo di 30 minuti e massimo di 60 minuti per ogni settore (civile e/o industriale).

Superamento dell'esame:

per superare l'esame il candidato deve ottenere almeno un punteggio del 60% in ognuna delle 3 prove per ogni settore (domande chiuse, caso di studio e orale), rispetto al punteggio massimo previsto per ogni prova.

Per essere ammesso alla prova orale il candidato deve aver superato entrambe le prove scritte. Se il candidato ha superato una sola delle due prove scritte, non è ammesso all'orale però la prova superata rimane valida per un anno, trascorso il quale dovrà ripetere l'esame per intero.

Se il candidato ha superato la prova scritta (domande più caso di studio) ma non quella orale, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di un anno. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

6. delibera della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti solo a seguito dell'avvenuto saldo delle fatture suddette;
7. a superamento della stessa PV, inserimento a registro pubblico su www.khc.it, ricevimento del certificato (A4 in formato pdf) ed il marchio professionista certificato (formato jpg) e di un plico contenente il certificato (formato card) ed il Timbro, attestante la certificazione avvenuta.

Esame multisettoriale (civile e industriale):

l'esame multisettoriale può essere svolto nella stessa sessione o in sessioni diverse. In entrambi i casi, il candidato dovrà provvedere a fornire le evidenze a supporto dei requisiti richiesti, come da schema applicabile, per entrambi i settori e dovrà sostenere la PV in entrambi i settori come sopra descritto. nel caso in cui la PV nel secondo settore, sia svolta in una sessione successiva, il candidato dovrà sostenere la parte di PV prevista per il secondo settore.

Le date e i luoghi in cui è possibile sostenere i colloqui tecnici previsti dalla PV, sono stabilite da KHC in funzione delle richieste ricevute ed eventualmente concordate con il/i candidato/i.

La Commissione di valutazione, a fine PV, comunica al candidato l'esito della stessa ed il giudizio espresso in merito alla qualifica richiesta.

In caso di mancato superamento della PV, il candidato può presentare domanda di ripetizione (non prima di un mese) e ripetere la PV, pagando la quota relativa alla ripetizione. In caso di nuova documentazione da sottoporre all'attenzione dell'Organismo, il candidato dovrà iniziare un nuovo iter certificativo, presentando una nuova Domanda di certificazione e il pagamento della relativa quota.

6.3 Passaggio da altro registro nello stesso schema

L'accesso dei candidati iscritti in altri registri di OdC del personale accreditato (nello stesso schema, es. EGE Civile), in conformità a quanto specificato nello Schema (rif. Schema di riferimento di competenza), ai relativi Registri KHC, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) ed è subordinato a:

1. presentazione della *Domanda di certificazione del Personale* (QI 81 01 04) attestante il soddisfacimento dei requisiti richiesti negli schemi di riferimento e sottoscrizione delle relative *Norme Deontologiche* (QI 10 01 07) e *Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione* (QI 10 01 08), consultabili sul sito www.khc.it ;
2. accettazione quote previste (rif. Fees&Payments. [Quote]) QI 100105b, presente sul sito www.khc.it;
3. pagamento della prima quota: presentazione domanda;
4. analisi documentale e dei requisiti dichiarati, in conformità a quanto specificato nello Schema per la certificazione dell'Esperto in Gestione dell'Energia (rif. QI 810101, punti a), b), c) ed eventuale richiesta di integrazione documentale da parte di KHC. La certificazione prodotta da altro OdC deve essere valida al momento della richiesta di

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 4 di 8

certificazione e dichiarare di non avere in atto provvedimenti disciplinari con l'altro OdC del personale;

5. pagamento della seconda quota: prima dello svolgimento PV. La quota comprende anche il primo anno di iscrizione a registro, il certificato in formato .pdf e card, il marchio KHC in formato .jpg e il timbro;
6. Il candidato deve superare Colloquio tecnico (come indicato al § 6.1.1) con un punteggio almeno pari a 18/30 per superare la PV. Tematiche oggetto d'esame, come indicato al punto b) dello Schema QI 810101.
7. delibera della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti solo a seguito dell'avvenuto saldo delle fatture suddette;
8. comunicazione dell'esito dell'iter certificativo, per e-mail,
9. inserimento a registro pubblico su www.khc.it (attestante l'avvenuta certificazione), ricevimento del certificato e del Marchio professionista certificato (formato jpg) e del plico contenente il certificato formato tessera e del Timbro. Il certificato emesso è considerato come un nuovo certificato (della durata di 5 anni).

NOTA: Presenza ACCREDIA nelle PV (Procedure Valutative)

Durante le PV (Procedure Valutative) previste dagli iter certificativi, sotto accreditamento, può essere prevista la presenza di Ispettori ACCREDIA.

Art.7 Iter di Qualificazione Corsi di Formazione

Le Organizzazioni che desiderano aderire allo schema di Qualifica/Registrazione KHC possono trovare le informazioni e i documenti necessari sul sito Internet KHC (www.khc.it), richiederli telefonicamente o a mezzo email (staffoperativo@khc.it).

La documentazione comprende il presente Regolamento con i relativi Allegati:

- ✓ *Schema requisiti per la qualificazione dei Corsi di formazione per EGE (QI 81 01 02);*
- ✓ *la Domanda di qualificazione corsi (QI 81 01 03).*

7.1 Qualificazione dei Corsi di Formazione

La Qualificazione dei Corsi di Formazione prevede il soddisfacimento delle seguenti fasi:

- a. presentazione della *Domanda di qualificazione corsi* a KHC tramite apposita modulistica (QI 81 01 03), sottoscrizione dello schema applicabile e sottoscrizione delle relative *Norme Deontologiche* (QI 10 01 07) e *Regolamento e Manuale d'uso del marchio di certificazione* (QI 10 01 08), consultabili sul sito www.khc.it .;
- b. accettazione quote previste (sottoscrivendo la Proposta / Contratto inviata da KHC);
- c. pagamento quota presentazione domanda;
- d. analisi della domanda presentata e della documentazione richiesta attestante il soddisfacimento dei requisiti presenti nel relativo *Schema requisiti per la qualificazione dei corsi di formazione* (QI 81 01 02);
- e. analisi documentale del corso da parte di un Commissario KHC;
- f. pagamento delle quote previste;
- g. verifica e valutazione dello svolgimento del corso e valutazione del/dei docente/i previsti;
- h. verifica e valutazione del/dei docente/i membri della commissione esaminatrice durante lo svolgimento degli esami finali effettuati dalla Commissione esaminatrice;
- i. delibera e ratifica della Certificazione da parte degli Organi KHC preposti;
- j. inserimento a registro pubblico su www.khc.it, ricevimento del plico contenente il certificato, attestante la qualificazione/registrazione avvenuta ed il Marchio corso qualificato (formato jpg).

Nota: L'Organizzazione erogatrice del corso deve comunicare a KHC, qualunque variazione del team di docenza e/o documentale in modo che possa essere sottoposta a nuova verifica. I corsi qualificati o in fase di qualifica KHC, prevedono la presenza in commissione d'esame, di un Commissario KHC. I corsi in fase di qualifica KHC, possono essere pubblicizzati come corsi "in fase di qualifica".

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 5 di 8

Art. 8 Validità, sorveglianza, mantenimento e rinnovo

	Figure professionali	Corsi
Validità Dalla data di emissione del certificato.	5 anni a far data dall'inizio della certificazione	Tacitamente rinnovato annualmente (rif. Condizioni contrattuali).
Sorveglianza (mantenimento annuale) Annualmente, si ritiene confermato come di seguito indicato:	<p>KHC richiede annualmente evidenza della continuità dell'esperienza lavorativa, producendo i seguenti documenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) almeno un incarico/attività/contratto attraverso il quale si dimostri di aver operato nell'ambito dei compiti richiamati dalla norma UNI CEI 11339:2009 con rapporto finale/parziale firmato dal cliente/committente; a tal fine potrà essere considerata la somma di più incarichi/attività/contratti ciascuno relativo ad uno o più compiti tra quelli sopra indicati. Il tutto a conferma del lavoro continuo e soddisfacente con relativa registrazione dell'esperienza lavorativa; 2) dimostrazione tramite titoli (attestati/contratti/registri partecipazione e similari) di partecipazione ad attività di formazione/convegni/docenze/relazioni/gruppo di lavoro normativo o tecnico, durante l'anno (8h/anno), finalizzate al mantenimento delle competenze; 3) Autodichiarazione assenza di reclami (comprendente la seguente: ai sensi degli artt. 46 e 76 del D.P.R. 445/2000) contenente: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Le attività svolte, di cui al punto 1, specifiche nel campo della gestione dell'energetica (Energy Management) durante l'anno; 3.2 L'elenco completo, di cui al punto 2, dei corsi di aggiornamento, partecipazioni a convegni, seminari, relazioni, docenze, inerenti gli argomenti relativi al settore della gestione dell'energia (energy management); 3.3 Assenza o corretta gestione dei reclami, relativi all'attività certificata; 3.4 Assenza o corretta gestione di contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata. <p>Nel caso in cui siano presenti reclami o contenziosi legali spetta a KHC valutarne la relativa gestione e decidere in merito al mantenimento, sospensione o revoca della certificazione.</p> <p>L'emissione del certificato, con la data di scadenza annuale aggiornata, è effettuata solo a seguito del pagamento della quota prevista e della valutazione della completezza e congruità della documentazione presentata.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel caso in cui siano presenti reclami o contenziosi legali spetterà a KHC valutarne la relativa gestione e decidere in merito al mantenimento, sospensione o revoca della certificazione. 	Rif. Schema requisiti applicabile <ul style="list-style-type: none"> - Non si sono verificati provvedimenti/reclami a carico del Corso o dell'organizzazione erogatrice del Corso qualificato; - E' stato effettuato il pagamento della quota annuale.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL’ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 6 di 8

<p>Sospensione e annullamento Il provvedimento di sospensione ha una durata massima di 6 mesi, superati i quali il provvedimento si trasforma in annullamento dell’iscrizione al registro.</p> <p>KHC si riserva il diritto di sospendere e/o annullare la relativa iscrizione al Registro, (tramite comunicazione scritta: raccomandata A/R – o PEC), nel caso in cui si presentino le seguenti condizioni a) – b):</p>	<p>a) Mancato pagamento delle quote previste; Mancata presentazione della documentazione prevista per il rinnovo della certificazione entro i quattro mesi successivi alla scadenza della certificazione; Presenza di reclami formalizzati e non gestiti in maniera efficace e corretta; Mancato rispetto delle Norme Deontologiche e del Regolamento e Manuale d’uso del marchio di Certificazione; Comportamenti screditanti l’immagine di KHC</p>	
	<p>b) - Presenza di provvedimenti disciplinari da parte dell’OdC di provenienza (in caso di persone certificate provenienti da altri registri riconosciuti da KHC). - Richiesta di disdetta da parte dell’interessato (3 mesi prima della scadenza triennale, tramite comunicazione scritta: raccomandata A/R o PEC). - Comunicazione tempestiva, da parte del professionista certificato, su aspetti che possano influenzarne la capacità di continuare a soddisfare i requisiti della certificazione.</p>	Rif. Condizioni contrattuali
	<p>In caso di annullamento o sospensione della certificazione, il professionista si impegna a cessare immediatamente ogni riferimento alla certificazione sospesa o annullata e restituire qualsiasi certificato (in corso di validità) o timbro rilasciato dall’Organismo di certificazione.</p>	<p>In caso di annullamento dell’iscrizione a registro del corso, l’Organizzazione si impegna ad eliminare qualunque riferimento alla qualifica KHC dalla propria documentazione o materiale pubblicitario e a restituire qualsiasi certificato in corso di validità.</p>
<p>Iscrizione in caso di annullamento</p>	<p>In caso di annullamento il soggetto può iscriversi nuovamente ai registri KHC ripercorrendo l’intero processo o parte di esso, previa autorizzazione KHC (es. verifica della continuità dell’esperienza lavorativa e aggiornamento professionale, come previsto per il rinnovo della certificazione nello Schema applicabile, se presenta la domanda entro 1 anno dall’annullamento).</p>	<p>In caso di annullamento della qualifica del corso, la Società, può richiedere una nuova qualifica, sottoscrivendo un nuovo contratto.</p>

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 7 di 8

<p>Rinnovo</p> <p>Tacito Rinnovo in assenza di richiesta di disdetta da parte dell'interessato, 3 mesi prima della scadenza della certificazione, in seguito a valutazione imparziale di quanto prodotto dall'interessato:</p>	<p>Il rinnovo della certificazione deve essere effettuato al quinquennio.</p> <p>Per il rinnovo della certificazione, oltre a quanto previsto dalla sorveglianza/mantenimento annuale, è necessario integrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidenze relative alle competenze richieste al punto 5 della norma UNI CEI 11339:2009, con la dimostrazione che tra esse siano incluse quelle indicate nei punti 1,4,6,7, del punto 4 delle norma. <p>Inoltre, nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 5 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'elenco delle attività svolte, specifiche nel campo della gestione energetica, riporti attività dubbie o poco significative; la non chiara evidenza del mantenimento delle competenze; - La presenza di reclami gestiti non correttamente relativi all'attività certificata; - La presenza di uno o più contenziosi legali in corso relativi all'attività certificata per aspetti tecnici; <p>la persona certificata dovrà sostenere nuovamente il solo esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima certificazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La certificazione di rinnovo potrà essere rilasciata solo dopo pagamento della quota prevista e conferma del lavoro continuo e soddisfacente con relativa registrazione dell'esperienza di lavoro. 	<p>– Rif. Condizioni contrattuali</p>
---	---	---------------------------------------

Art. 9 Ricorsi

Qualsiasi persona o Organizzazione può presentare ricorso contro decisioni prese da KHC nei suoi confronti, riguardo a:

- certificazione;
- sospensione, annullamento o rinnovo della certificazione.

Tale ricorso deve essere inoltrato in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, al Responsabile dell'Organismo, entro 30gg dalla data di ricevimento della comunicazione.

Il ricorso dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il ricorso;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del ricorso.

Il Comitato di Certificazione valuta il contenuto del ricorso (tenendo conto dei risultati di precedenti ricorsi), e comunica al Responsabile dell'Organismo la decisione presa, in modo che questi possa comunicare, in forma scritta, al soggetto interessato la decisione presa entro tre mesi dal ricevimento dello stesso.

Il soggetto interessato ha 30 gg per ricorrere in appello. Dalla data di ricezione della richiesta di appello, KHC ha 3 mesi di tempo per risolvere la controversia. In caso di mancata risoluzione dopo i 3 mesi, la stessa è affidata ad una terna arbitrale costituita da:

- un rappresentante del Comitato di Certificazione;
- un rappresentante del soggetto che presenta ricorso;
- il Presidente del Consiglio d'Appello (terza parte indipendente, scelto da entrambi o in mancanza di accordo dal Presidente del Foro di Catania).

L'esito dell'appello sarà comunicato, in forma scritta, dal Responsabile Operativo al soggetto interessato.

KHC si impegna a garantire che tutti i ricorsi siano trattati in maniera costruttiva, imparziale e secondo i tempi stabiliti. KHC si impegna altresì, a garantire che la presentazione, l'esame e la decisione sui ricorsi non possano dar luogo a qualsiasi azione discriminante contro il ricorrente.

	REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI EGE – ESPERTI IN GESTIONE DELL'ENERGIA ED I CORSI DI FORMAZIONE	Cod. QI 81 01 00
	Rev. 09	Pagina 8 di 8

Art. 10 **Reclami / suggerimenti**

Qualsiasi persona o Organizzazione può inoltrare reclami /suggerimenti a KHC, in riferimento a sue attività o attività svolte da persone o Organismi posti sotto certificazione/qualifica da parte di KHC.

Il reclamo/suggerimento, che può essere inviato attraverso lettera - via posta ordinaria, fax o e-mail, dovrà contenere:

- le generalità del soggetto presentante il reclamo/suggerimento;
- descrizione dettagliata di eventi, fatti, motivazioni oggetto del reclamo/suggerimento.

Il reclamo/suggerimento sarà gestito dal RO (Responsabile dell'Organismo) e l'esito della gestione sarà comunicato dal RO al soggetto interessato.

Art. 11 **Proprietà del certificato KHC**

Il certificato KHC rilasciato ai professionisti o alla Società erogatrice del corso, è di proprietà esclusiva di KHC.

Il professionista o la Società, in caso di qualifica di corsi di formazione, si impegnano con la sottoscrizione della Domanda prevista dall'iter certificativo, a non utilizzare il certificato in maniera fuorviante e ad astenersi da ulteriore promozione della certificazione durante un periodo di sospensione della certificazione o di fare riferimento alla stessa in caso di annullamento della certificazione.

Art. 12 **Imparzialità**

KHC gestisce i propri processi, le proprie attività di certificazione in maniera imparziale (rif. *Dichiarazione di imparzialità* sul sito www.khc.it : *corporate*). KHC non preclude l'accesso alla certificazione/qualificazione a persona o Ente in alcun caso.