

**REGOLAMENTO APAVE ITALIA CPM PER LA CERTIFICAZIONE  
DELLA FIGURA PROFESSIONALE DI  
POSATORE/INSTALLATORE DI SERRAMENTI  
Junior, Senior, Caposquadra**

| <b>REV.</b> | <b>DATA</b> | <b>Preparato</b>   | <b>Approvato</b> | <b>MOTIVAZIONI REVISIONE</b> |
|-------------|-------------|--------------------|------------------|------------------------------|
| 00          | 30/10/2020  | Rosa Anna Favorito | Urbano Strada    | Prima emissione              |
| 01          | 12/04/2021  | Domenico Venditti  | Urbano Strada    | Analisi documentale Accredia |

## INDICE

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>OGGETTO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>PRESENTAZIONE DI APAVE ITALIA CPM S.R.L</b> .....                  | <b>3</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>DEFINIZIONI E FUNZIONI</b> .....                                   | <b>3</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b> .....                                  | <b>4</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>GENERALITÀ</b> .....   | <b>4</b>  |
| 5.1        | COMMISSIONE ESAMINATRICE.....   | 5         |
| <b>6.</b>  | <b>REQUISITI PER L'AMMISSIONE ALL'ESAME DI CERTIFICAZIONE</b> .....   | <b>6</b>  |
| 6.1        | TITOLO DI STUDIO.....   | 6         |
| 6.2        | ESPERIENZA LAVORATIVA.....  | 6         |
| <b>7.</b>  | <b>REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DI LEGALITÀ</b> .....      | <b>6</b>  |
| <b>8.</b>  | <b>IMPARZIALITÀ</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>9.</b>  | <b>DOMANDA DI CERTIFICAZIONE</b> .....                                | <b>7</b>  |
| <b>10.</b> | <b>PROCEDURA DI VALUTAZIONE</b> .....                                 | <b>7</b>  |
| 10.1       | VERIFICA DEI PREREQUISITI.....  | 7         |
| 10.2       | CONDUZIONE DELL'ESAME.....  | 7         |
| 10.3       | SVOLGIMENTO DELL'ESAME.....   | 8         |
| 10.4       | DURATA DEGLI ESAMI.....   | 8         |
| 10.5       | VALUTAZIONE DEGLI ESAMI.....  | 9         |
| 10.6       | REGISTRAZIONI.....  | 9         |
| <b>11.</b> | <b>DOCUMENTAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                      | <b>9</b>  |
| 11.1       | EMISSIONE DEL CERTIFICATO .....                                       | 9         |
| 11.2       | TRASMISSIONE DEL CERTIFICATO .....                                    | 10        |
| <b>12.</b> | <b>REGISTRO DEI CERTIFICATI</b> .....                                 | <b>10</b> |
| <b>13.</b> | <b>ARCHIVIO DEI CERTIFICATI</b> .....                                 | <b>10</b> |
| <b>14.</b> | <b>VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                            | <b>10</b> |
| 14.1       | PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....                         | 10        |
| 14.2       | MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE.....                                | 10        |
| 14.3       | RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE .....                                    | 10        |
| <b>15.</b> | <b>TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                       | <b>11</b> |
| 15.1       | MODALITÀ OPERATIVE.....   | 11        |
| <b>16.</b> | <b>LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ</b> .....             | <b>11</b> |
| <b>17.</b> | <b>DIRITTI E DOVERI DEI POSSESSORI DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....     | <b>11</b> |
| <b>18.</b> | <b>SORVEGLIANZA E RECLAMI</b> .....                                   | <b>12</b> |
| <b>19.</b> | <b>ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE</b> .....       | <b>12</b> |
| <b>20.</b> | <b>UTILIZZO DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                            | <b>13</b> |
| 20.1       | USO DEL CERTIFICATO .....   | 13        |
| 20.2       | USO SCORRETTO DEL CERTIFICATO.....                                    | 13        |
| <b>21.</b> | <b>SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                         | <b>13</b> |
| <b>22.</b> | <b>REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE</b> .....                              | <b>13</b> |
| <b>23.</b> | <b>RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE</b> .....                             | <b>14</b> |
| <b>24.</b> | <b>CONSEGUENZE DELLA RINUNCIA E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE</b> ..... | <b>14</b> |
| <b>25.</b> | <b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b> .....                                    | <b>14</b> |
| <b>26.</b> | <b>RECLAMI E RICORSI</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>27.</b> | <b>ARBITRATO</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>28.</b> | <b>TUTELA DELLA PRIVACY</b> .....                                     | <b>15</b> |

## 1. Oggetto

Il presente Regolamento definisce le condizioni e le modalità con le quali APAVE ITALIA CPM S.r.l. effettua la valutazione e la certificazione dei 3 livelli della figura professionale i cui requisiti sono descritti nella Norma UNI 11673-2/2019:

1. Posatore/installatore junior;
2. Posatore/installatore senior;
3. Posatore/installatore caposquadra.

## 2. Presentazione di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. fornisce servizi di certificazione del personale in tutti i settori dell'attività economica, in ambito regolamentato e non. APAVE ITALIA CPM S.r.l. opera secondo i criteri generali definiti dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 per la certificazione del Personale in accordo alla quale è accreditata da Accredia (PRS 079C) per diverse figure professionali.

Nel rispetto della Norma, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività e imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni.

La certificazione di persone, rilasciata sotto accreditamento, è un'attività volontaria a garanzia delle Parti Interessate come richiamata dalla Legge L. 4/2013.

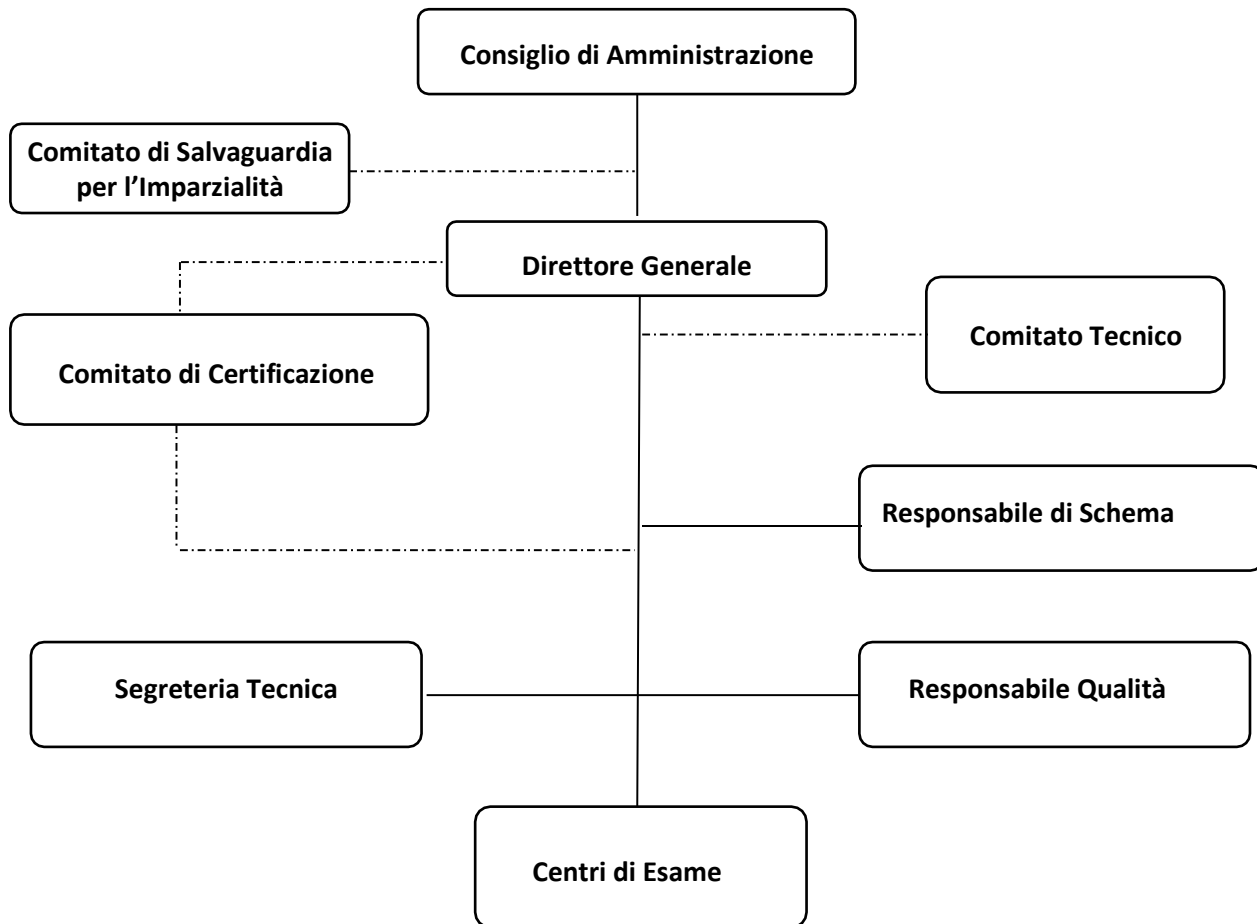
### 2.1 Regolamenti e Leggi/Norme *(per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione del documento di riferimento)*

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| UNI CEI EN ISO/IEC 17024         | Valutazione della conformità – Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone;  |
| UNI 11673-1                      | Posa in opera di serramenti - Parte 1: Requisiti e criteri di verifica della progettazione;  |
| UNI 11673-2                      | Posa in opera di serramenti - Parte 2: Requisiti di conoscenza, abilità e competenza del posatore di serramenti;   |
| UNI 11673-3                      | Posa in opera di serramenti - Parte 3: Requisiti minimi per l'attività di formazione non formale per gli installatori/posatori di serramenti;                              |
| Circolare Accredia DC n. 14/2020 | Chiarimento e precisazioni sull'accREDITAMENTO ISO 17024 ai sensi della norma UNI 11673-2:2019 - Requisiti di Conoscenza, abilità e competenza del posatore di serramenti; |
| RG-01                            | Regolamento Accredia per l'accREDITAMENTO degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale;   |
| RG-01-02                         | Regolamento Accredia per l'accREDITAMENTO degli Organismi di Certificazione del Personale;   |
| RG-09                            | Regolamento Accredia per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.  |

## 3. Definizioni e funzioni

Ai fini del presente Regolamento vale la terminologia utilizzata nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, nelle Norme UNI 11673-1, 2, 3 al punto "Termini e definizioni".

#### 4. Struttura organizzativa



APAVE ITALIA CPM S.r.l. ha la struttura organizzativa descritta nello schema sottostante:

Rapporto funzionale -----

Rapporto di dipendenza \_\_\_\_\_

#### 5. Generalità

La Norma 11673-2, su cui si basa il presente regolamento, contiene i requisiti di conoscenza, abilità e competenza dei 3 livelli previsti per la figura del posatore/installatore di serramenti:

1. Posatore/installatore junior;
2. Posatore/installatore senior;
3. Posatore/installatore caposquadra.

### **5.1 Commissione esaminatrice**

La scelta dei Commissari d'esame, anche nel caso di esami condotti da OdV, è responsabilità di Apave CPM e tiene conto dei seguenti requisiti minimi:

1. conoscenza della norma di accreditamento ISO 17024:2012, della UNI 11673-2:2019, delle procedure dell'OdC inclusi i criteri per la gestione delle sessioni d'esame di certificazione in coerenza con i requisiti dalla norma di accreditamento stessa;
2. capacità di cogliere aspetti legati alle conoscenze, abilità e competenze relative ai compiti indicati nei prospetti specifici dei vari profili di cui alla UNI 11673-2:2019;
3. documentata competenza tecnica maturata a seguito di esperienza lavorativa complessiva di almeno 5 anni, in materie attinenti a:
  - a. opere di ingegneria civile e più specificatamente all'involucro edilizio o;
  - b. progettazione/produzione di serramenti o;
  - c. esecuzione prove di laboratorio su serramenti in ambito accreditato ISO 17025 o notificato CPR (Reg. UE n. 305/2011) o;
  - d. docenza di corsi di formazione su posa serramenti.

Il numero di esaminatori è congruo rispetto al numero dei candidati dell'esame, in particolare durante la prova pratica, in relazione alle dotazioni della singola struttura d'esame e del numero di candidati presenti per la singola sessione/bando.

### **5.2 Centri d'esame (CdE)**

Il centro d'esame deve essere preventivamente qualificato da APAVE Italia CPM che deve accertare il possesso di locali, attrezzature, macchinari e strumenti e risorse adeguate a svolgere le prove di esame. Ogni centro d'esame è contrattualizzato con APAVE Italia CPM al fine di garantire sicurezza, correttezza, imparzialità e pieno rispetto di tutte le regole della certificazione indicate nello schema di certificazione e nelle Norme di riferimento.

In particolare:

- qualora per l'effettuazione degli esami pratici, sia previsto l'utilizzo di strumenti la cui incertezza di misura sia preponderante rispetto all'accuratezza, il CdE deve garantirne nel tempo la riferibilità e conferma metrologica, ovvero la relativa taratura.
- per quanto riguarda le date d'esame, queste devono essere preventivamente comunicate dai centri di esame ad Apave, secondo la tempistica stabilita e condivisa con Apave, in modo da consentire la pianificazione e pubblicità delle date delle verifiche.
- le date d'esame devono essere comunicate con adeguato anticipo per consentire ad Apave di pianificare le verifiche anche non annunciate o verifiche in incognito (mystery).
- Gli ispettori di ACCREDIA avranno il diritto di accesso alle sedi di esame, in eventuale accompagnamento agli Esaminatori dell'OdV.

## **6. Requisiti per l'ammissione all'esame di certificazione**

L'accesso alla certificazione è consentito a tutti coloro che abbiano la maggiore età e ne facciano richiesta e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo. La certificazione rilasciata da APAVE ITALIA CPM S.r.l. è riferita al personale indicato nel certificato.

Per poter accedere al processo di certificazione i candidati devono possedere i seguenti requisiti volti a confermare l'effettivo svolgimento da parte del candidato dell'attività per la quale viene richiesta la certificazione.

Nel corso dell'esame non è consentita la consultazione di norme, codici e/o specifiche tecniche.

Il candidato si impegna a non divulgare il materiale d'esame a soggetti terzi.

### **6.1 Titolo di studio**

Il grado d'istruzione per poter accedere al profilo di Posatore/Installatore Caposquadra è il diploma di istruzione secondaria.

Sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti od equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge. Per casi di dubbia interpretazione, o anche per titoli stranieri, è compito del candidato presentare idonea documentazione al fine di permettere a APAVE ITALIA CPM di prendere atto delle relative equipollenze.

### **6.2 Esperienza lavorativa**

Il candidato deve dare evidenza di aver svolto la seguente tipologia di esperienza di lavoro:

I requisiti possono essere dimostrati tramite CV, dichiarazioni di datori di lavoro e/o lettere di referenza o altra documentazione attestante l'esperienza pregressa, attestati di frequenza corsi.

| REQUISITI MINIMI            | Posatore/Installatore Junior  | Posatore/Installatore Senior:   | Posatore/Installatore Caposquadra:  |
|-----------------------------|---|---|---|
| <b>Esperienza di lavoro</b> | Almeno 6 mesi di esperienza pregressa o in alternativa partecipazione ad un corso della durata minima di 4 h su tematiche afferenti alle norme serie UNI 11673 (parte 1 o 3); | Almeno 12 mesi di esperienza pregressa. La frequenza di un corso della durata minima di 4 h su tematiche afferenti alle norme serie UNI 11673 (parte 1 o 3) permette di ridurre il requisito di esperienza pregressa del 50%; | Diploma di istruzione secondaria e 3 anni di esperienza pregressa. In assenza del diploma, il candidato deve dimostrare di avere almeno 5 anni di esperienza pregressa. La frequenza di un corso della durata minima di 8 h su tematiche afferenti alle norme serie UNI 11673 (parte 1 o 3) permette di ridurre il requisito di esperienza pregressa del 50%. |

## 7. Requisiti cogenti e limiti di controllo di legalità

Il richiedente la certificazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme per tutto il periodo di vigenza del certificato a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili.

## 8. Imparzialità

APAVE ITALIA CPM S.r.l. assicura l'imparzialità e l'indipendenza nell'effettuazione di tutte le sue attività, erogando i propri servizi in modo da garantire un profitto adeguato, gestendo i conflitti di interesse e assicurando l'obiettività delle proprie attività di certificazione.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. ha istituito, a tal fine, al proprio interno un apposito Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità con il compito di supervisionare le attività di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e promuovere iniziative a tutela e salvaguardia dell'imparzialità.

Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità è composto in modo da consentire un'equa rappresentanza delle principali categorie interessate, senza che predominino singoli interessi, salvaguardando in tal modo la trasparenza e l'imparzialità di giudizio.

Il Comitato è composto da rappresentanti di:

- organismi governativi di controllo o altri servizi governativi (organi istituzionali/Pubblica Amministrazione);
- associazioni industriali e del commercio;
- grande committenza;
- organizzazioni non governative (ivi incluse le associazioni per la tutela dei consumatori - aziende ed utenti).
- rappresentante di APAVE ITALIA CPMS.r.l.

Il Comitato ha, inoltre, altri compiti di supervisione sull'operato di APAVE ITALIA CPM S.r.l. sempre finalizzati a garantire la piena imparzialità di comportamento di APAVE ITALIA CPM S.r.l.

## 9. Domanda di certificazione

A coloro che desiderano ottenere la certificazione viene resa disponibile la seguente documentazione:

- Modulo di domanda di certificazione
- Regolamento per l'attività di certificazione
- Tariffario

Alla domanda il candidato dovrà allegare i seguenti documenti:

- Copia di un documento di identità valido;
- Documentazione riguardante l'effettiva competenza acquisita dal candidato attraverso: CV, lettere di referenza

ed altra documentazione pertinente.

La domanda compilata deve essere inviata, insieme agli allegati richiesti, direttamente ad Apave Italia CPM S.r.l. o all'OdV qualificato dall'Organismo stesso.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. (o suo OdV) riesamina la domanda di certificazione e invia al richiedente una comunicazione circa l'accettazione o il rifiuto della stessa, la conferma della tariffa applicata con indicazione dei termini del pagamento, e l'ammissione all'esame indicando: data, luogo di svolgimento ed i nominativi dei membri della commissione di esame. Il candidato potrà formulare le sue eventuali riserve purché motivate e scritte circa i nominativi della commissione. Il rifiuto eventuale della domanda di certificazione verrà motivato da APAVE ITALIA CPM S.r.l.

## **10. Procedura di Valutazione**

### **10.1 Verifica dei prerequisiti**

APAVE ITALIA CPM S.r.l., tramite la sua struttura tecnica valuta i prerequisiti attraverso la verifica dei documenti allegati alla domanda di certificazione. Circa i documenti, CPM valuta il curriculum del richiedente per verificare la congruità delle informazioni riportate a fronte dei requisiti indicati nella domanda d'esame (esperienza lavorativa e/o percorso formativo ecc.); inoltre vengono verificati i documenti attestanti le attività e i titoli riportati nel cv e allegati alla domanda di certificazione.

Ad esito positivo della verifica dei prerequisiti, CPM Apave comunica al richiedente il suo status di candidato all'esame e la data della prima sessione disponibile.

### **10.2 Conduzione dell'esame**

L'esame è condotto presso APAVE ITALIA CPM S.r.l. o presso Centri di Esame qualificati, da una commissione i cui requisiti sono indicati al punto 5.1 del presente documento.

Ai candidati in possesso di tutti i pre-requisiti richiesti (verificati da APAVE ITALIA CPM S.r.l.) e che hanno dato evidenza del pagamento della quota di certificazione, sarà comunicata con congruo anticipo la data ed il luogo dello svolgimento dell'esame. Alla commissione di esame saranno comunicati con congruo anticipo i nominativi dei candidati per evitare eventuali problemi di conflitto di interessi.

L'esame può essere svolto, per la parte scritta, anche da remoto secondo la procedura CPM Apave PG 11 previo consenso del Candidato.

### **10.3 Svolgimento dell'esame**

Prima dello svolgimento dell'esame il candidato dovrà presentare un documento di identificazione valido.

L'esame di certificazione prevede le seguenti prove:

- **Esame scritto**

La prova scritta è costituita da n. 15 domande a risposta multipla per ogni profilo; ciascuna domanda ha 3 risposte di cui 1 sola corretta e sono escluse le risposte del tipo vero/falso.

(Esempio: un candidato al profilo Caposquadra sosterrà una prova scritta composta da n. 45 domande di cui 15 corrispondenti alle conoscenze per il profilo junior, 15 domande per il profilo Senior e ulteriori 15 domande per profilo Caposquadra)

Il test d'esame scritto è finalizzato alla verifica delle conoscenze indicate Prospetto 2 della UNI 11673-2 per il profilo Junior, al Prospetto n. 3 per il profilo Senior, al Prospetto n. 4 per il profilo Caposquadra.

Il tempo massimo per svolgere le 15 domande, per singolo profilo, è di 30 minuti.

- **Esame orale**

L'esame orale è obbligatorio solo per il candidato al profilo Junior in quanto serve per approfondire il livello di conoscenze indicato nella Norma. L'esame orale consiste in n. 3 domande aperte su temi indicati al Prospetto n. 2 della UNI 11673-2.

Il tempo massimo per l'esame orale è di 15 minuti considerando il rapporto di 5 minuti a domanda.

L'esame orale è previsto per i due profili Senior e Caposquadra solo in caso siano emerse lacune nell'esame scritto.

- **Prova pratica**

La prova pratica è svolta dai 2 profili Senior e Caposquadra e consiste in una simulazione di una situazione operativa di intervento di posa al fine di valutare le tecniche di approntamento e utilizzo di materiali e prodotti complementari. Il candidato dovrà realizzare una o più fasi di posa, su campioni anche in scala, con attrezzatura, strumentazione e schede tecniche e progettuali messe a disposizione da Apave (o dall'OdV) come da Prospetto n. 3 della UNI 11673-2.

In aggiunta, il profilo Caposquadra durante la prova pratica, deve dare evidenza del possesso dei requisiti di cui al Prospetto n.4

della UNI 11673-2, ovvero circa le competenze e abilità relative a tecniche e procedure di individuazione della soluzione progettuale ed esecutiva, dei materiali e prodotti complementari e delle loro caratteristiche, nonché delle fasi di lavoro dei diversi operatori.

Per quest'ultima valutazione, verrà somministrato un caso studio scritto da elaborare in forma di grafico e/o progetto

Il tempo massimo per la prova pratica complessiva è di 180 minuti, di cui max 60 minuti per l'esercizio di cui al Prospetto n. 3 e max 120 minuti per l'esercizio di cui al Prospetto n. 4 della UNI 11673-2.

Al termine della prova pratica, la commissione d'esame effettua un breve colloquio con il candidato per approfondire/chiarire aspetti procedurali o operativi della prova pratica appena effettuata, in caso di carenze riscontrate.

Le prove d'esame, nel loro insieme, ricoprono i requisiti di abilità, le conoscenze e le competenze previste dalla norma UNI 11673-2 nei prospetti citati per i diversi profili.

#### **10.4 Durata degli esami**

La durata delle prove d'esame è stabilita come segue:

| <b>esame di certificazione</b> | <b>Durata massima della prova scritta</b> | <b>Durata massima della prova pratica</b> | <b>Durata massima prova orale</b> |
|--------------------------------|---|---|-----------------------------------|
| Profilo junior                 | 30 minuti                                 | N.A.                                      | 15 minuti                         |
| Profilo senior                 | 60 minuti                                 | 60 minuti                                 | (breve colloquio)                 |
| Profilo caposquadra            | 90 minuti                                 | 180 minuti                                | (breve colloquio)                 |

#### **10.5 Valutazione degli esami**

Per superare l'esame il candidato deve superare la soglia minima del 60% tenendo conto dei seguenti pesi:

- per il profilo junior: esame scritto 70% e prova orale 30%;
- per i profili senior e caposquadra: esame scritto 40% e prova pratica 60%.

Il candidato per essere ammesso alla prova orale (junior) o alla prova pratica (senior e caposquadra) deve superare la prova scritta. Se il candidato supera la prova scritta ma non quella successiva, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di un anno. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

Le prove scritte e orale/pratica vengono somministrate separatamente.

##### **Profilo junior**

| <b>Tipo di prova</b>  | <b>durata max</b> | <b>punteggio minimo per il superamento dell'esame</b>  |
|---|-------------------|--|
| Prova scritta:<br>15 domande; per ogni risposta errata o non data viene assegnato 0 punti.  | 30<br>minuti      | 60% ( 60/100)<br><br>calcolato con la seguente formula:<br>0,70 prova scritta + 0,30 prova orale |
| Prova orale<br>3 domande; per ogni risposta non data viene assegnato 0 punti  | 15<br>minuti      |  |
| <i>Esempio:</i><br>prova scritta 10/15 = 66,6x0,70= 46,66<br>prova orale 2/3 = 66,66 x 0,30 = 20<br>Punteggio Totale = 66,66 (esame superato) |                   |  |



**Profilo Senior**

| <b>Tipo di prova</b>  | <b>durata max</b> | <b>punteggio minimo per il superamento dell'esame</b>                         |
|---|-------------------|---|
| Prova scritta:<br>30 domande; per ogni risposta errata o non data viene assegnato 0 punti.              | 60<br>minuti      | 60% ( 60/100)   |
| Prova pratica<br>Simulazione intervento di posa;<br>per l'intervento non svolto viene assegnato 0 punti | 60<br>minuti      | calcolato con la seguente formula:<br>0,40 prova scritta + 0,60 prova pratica |

**Profilo Caposquadra**

| <b>Tipo di prova</b>  | <b>durata max</b> | <b>punteggio minimo per il superamento dell'esame</b>                         |
|---|-------------------|---|
| Prova scritta:<br>45 domande; per ogni risposta errata o non data viene assegnato 0 punti.                        | 90<br>minuti      | 60% ( 60/100)   |
| Prova pratica<br>Simulazione intervento di posa +<br>compito prospetto n. 4;<br>per l'intervento non svolto viene | 180<br>minuti     | calcolato con la seguente formula:<br>0,40 prova scritta + 0,60 prova pratica |

### **10.6 Registrazioni**

Tutta la documentazione dell'esame sarà chiaramente identificata dalla Commissione d'esame (anche mediante apposizione di timbro/firme), esaminata ed approvata dal Centro di Esame (ove coinvolto) e trasmessa ad APAVE ITALIA CPM S.r.l., a sessione di esame terminata.

## **11. Documentazione della certificazione**

### **11.1 Emissione del certificato**

Superato l'intero esame, APAVE ITALIA CPM rilascia un certificato della validità di 6 anni per ogni singolo candidato.

Il certificato riporta le seguenti informazioni minime:

- Il nome e cognome della persona certificata;
- L'identificazione di APAVE ITALIA CPM;
- Il numero del certificato;
- Il marchio Accredia secondo regolamento RG-09 in revisione corrente;
- Il riferimento alla norma UNI 11673-2:2019;
- I riferimenti al presente regolamento
- L'identificazione del livello (posatore/installatore junior, posatore/installatore senior, posatore/installatore caposquadra)
- Le date di emissione iniziale (data di presa decisione/delibera), di emissione corrente a seguito di eventuali modifiche/estensioni), di scadenza (6 anni dalla data di emissione iniziale).
- Il nome, il logo, la firma del responsabile APAVE ITALIA CPM.

### **11.2 Trasmissione del certificato**

APAVE ITALIA CPM S.r.l., al termine dell'iter certificativo, trasmette il certificato al candidato.

La trasmissione è subordinata all'avvenuto versamento da parte del candidato delle somme dovute contrattualmente e

al pagamento di eventuali insoluti.

## **12. Registro dei certificati**

Tutti i certificati emessi sono trascritti nell'apposito registro che riporta:

- numero del certificato
  - nome e cognome della persona
  - data emissione/corrente/scadenza
  - il profilo: Posatore/Installatore Junior o Posatore/Installatore Senior o Posatore/Installatore Caposquadra;
- APAVE ITALIA CPM S.r.l. mantiene un registro che consente di verificare la posizione delle persone certificate.

## **13. Archivio dei certificati**

Tutti i certificati sono archiviati in forma informatica e copia cartacea (in archivi storici) conservati per almeno 12 anni dalla data di scadenza di validità, con garanzia di riservatezza.

## **14. Validità della certificazione**

### **14.1 Periodo di validità della certificazione**

Il Certificato delle figure professionali POSATORE/INSTALLATORE ha una validità di 6 anni a partire dalla data di emissione purché lo stesso venga confermato annualmente da APAVE ITALIA CPM S.r.l. ad esito positivo della sorveglianza (mantenimento, vedi punto seguente).

### **14.2 Mantenimento della certificazione**

Il mantenimento annuale della certificazione viene effettuato presso la sede di APAVE ITALIA CPM e riguarda la verifica dei seguenti requisiti e documenti che la persona certificata deve consegnare ad APAVE ITALIA CPM:

- autocertificazione resa ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445/2000 con dichiarazione di:
  - aver svolto o gestito attività di posa di serramenti presso almeno un cantiere;
  - aggiornamento professionale, almeno biennale, tramite corsi sui temi del punto 5.3. della UNI 11673-3;
  - aver gestito correttamente eventuali reclami ricevuti da parte di clienti;
  - assenza di contenziosi legali in corso inerenti all'attività di posa serramenti;
- regolare pagamento della quota annuale per il mantenimento della certificazione
- rispetto del codice deontologico previsto per i profili, come da Appendice A della UNI 11673-2.

Nel caso in cui, invece, siano presenti periodi di discontinuità operativa, reclami o contenziosi legali, spetta ad APAVE Italia CPM di valutarne la relativa gestione, tramite apposita istruzione.

L'esito della sorveglianza dipende dalla valutazione della completezza e congruità della documentazione presentata. L'attività di sorveglianza può avere come esito il mantenimento, la sospensione o la revoca della certificazione.

APAVE ITALIA CPM non applica tolleranze alla periodicità dei mantenimenti nel ciclo di certificazione tranne nei casi di eventi straordinari definiti dal documento IAF ID 03.

### **14.3 Rinnovo della certificazione**

È responsabilità della persona certificata presentare domanda di rinnovo in tempi ragionevoli, prima della scadenza del periodo di validità del certificato (6 anni). La certificazione potrà essere rinnovata applicando le stesse modalità previste per la sorveglianza con le seguenti integrazioni:

- evidenza di un percorso di formazione e/o aggiornamento, in accordo con quanto specificato nella UNI 11673-3, §5.3, di 8 h per il profilo Junior e Senior, di 12 h per il profilo Caposquadra; il percorso di formazione/aggiornamento deve avere cadenza biennale così come previsto dal requisito 6.1 UNI 11673-2:2019. Qualora il posatore/installatore certificato non provveda a fornire evidenza della formazione/aggiornamento, Apave potrà rinnovare il certificato solo previa ripetizione della prova scritta a risposta multipla.

La certificazione di rinnovo potrà esser rilasciata solo dopo esito positivo di tutto quanto sopra indicato.

## **15. Trasferimento della certificazione e upgrade del certificato**

---

Le persone certificate possono trasferire in qualsiasi momento la propria certificazione ad APAVE ITALIA CPM secondo le modalità descritte al punto successivo, sostenendo i costi relativi al trasferimento della certificazione.

L'obiettivo è di garantire il permanere della conformità della certificazione di una persona che richiede il trasferimento ad Apave Italia CPM proveniente da altro Organismo (OdC) Accreditato (che fa parte degli Accordi di Mutuo Riconoscimento [MLA]) durante la validità del certificato.

### **15.1 Modalità operative**

Il trasferimento del singolo certificato può essere perfezionato in qualsiasi momento presentando ad APAVE ITALIA CPM (organismo subentrante):

- Richiesta (tramite modulo APAVE CPM) allegando il certificato in corso di validità e i documenti inviati all'OdC di provenienza per le precedenti sorveglianze
- Evidenza di chiusura di eventuali pendenze (economiche e tecniche) con l'OdC di provenienza
- Pagamento della quota di trasferimento prevista dal tariffario
- Evidenza di corretta gestione dei reclami qualora presenti;

Ad esito positivo delle attività sopra descritte APAVE CPM può deliberare l'emissione del proprio Certificato di Conformità, che manterrà la scadenza di quello dell'OdC di provenienza con l'indicazione che il certificato è stato emesso da altro OdC.

(es. Il presente certificato è stato emesso a seguito di transfer della certificazione. La data di emissione è relativa al rilascio effettuato dall'OdC precedente).

### **15.2 Upgrade del certificato**

In caso di richiesta di Upgrade del certificato **dal profilo Junior al profilo Senior**:

Apave Italia CPM, dopo aver verificato la sussistenza dei requisiti di accesso, sottoporrà il richiedente ad esame scritto integrativo e prova pratica, come da requisiti di cui al Prospetto n. 3 della UNI 11673-2. Al superamento delle prove e dopo riesame della pratica e delibera, APAVE Italia CPM rilascerà il certificato aggiornato.

In caso di richiesta di Upgrade del certificato **dal profilo Senior al profilo Caposquadra**

Apave Italia CPM, dopo aver verificato la sussistenza dei requisiti di accesso, sottoporrà il richiedente ad esame scritto e prova pratica integrativi dei requisiti di cui al Prospetto n. 4 della UNI 11673-2. Non è prevista la ripetizione della prova di posa in quanto già precedentemente sostenuta. Al superamento delle prove e dopo riesame della pratica e delibera, APAVE Italia CPM rilascerà il certificato aggiornato.

In caso di richiesta di Upgrade del certificato **dal profilo Junior al profilo Caposquadra**

Apave Italia CPM, dopo aver verificato la sussistenza dei requisiti di accesso, sottoporrà il richiedente ad esame scritto integrativo e prova pratica completa dei requisiti di cui al Prospetto 3 e 4 della UNI 11673-2. Al superamento delle prove e dopo riesame della pratica e delibera, APAVE Italia CPM rilascerà il certificato aggiornato.

## **16. Limiti della certificazione e responsabilità**

---

L'emissione ed il mantenimento della certificazione ha esclusivamente ad oggetto la verifica della conformità dei requisiti posseduti o dimostrati da detto personale, rispetto a quelli prescritti da un dato documento normativo di riferimento.

Gli effetti della certificazione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. del rispetto dei requisiti di legge prescritti.

In ogni caso la certificazione non comporta alcuna garanzia da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. circa la correttezza dell'operato del personale certificato e della corretta applicazione delle procedure.

## **17. Diritti e doveri dei possessori della certificazione**

---

Il personale in possesso della certificazione ha il diritto di:

1. dare pubblicità dell'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purché rispetti le regole definite al § 22.

2. esprimere un giudizio, positivo o negativo ad APAVE ITALIA CPM S.r.l., circa l'attività certificativa svolta comunicandolo per iscritto così come eventuali reclami. APAVE ITALIA CPM S.r.l. utilizzerà tali dati per attivare azioni di miglioramento del servizio reso;
3. chiedere la sostituzione degli esaminatori APAVE ITALIA CPM S.r.l. qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a APAVE ITALIA CPM S.r.l.;
4. richiedere, per motivi eccezionali (es. per ragioni di sicurezza), che l'accesso alle informazioni relative alla certificazione, solitamente pubblicate da APAVE ITALIA CPM S.r.l., venga limitato.

I possessori della certificazione possono, a richiesta, fornire una copia del certificato ed operare entro i limiti del campo applicativo della certificazione.

I possessori del certificato devono comunicare tempestivamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l. qualsiasi modifica o variazione, intervenuta dopo il rilascio del certificato, che possa in qualche modo inficiarne la validità e favorire le verifiche operate da APAVE ITALIA CPM S.r.l.

La certificazione rilasciata non può essere utilizzata in modo da arrecare discredito ad APAVE ITALIA CPM S.r.l. I possessori della certificazione non possono fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di APAVE ITALIA CPM S.r.l. In particolare i possessori della certificazione devono impegnarsi ad interrompere immediatamente l'utilizzo del certificato rilasciato da APAVE ITALIA CPM S.r.l. in caso di sospensione o revoca della certificazione.

I possessori della certificazione possono pubblicizzarne l'ottenimento purché siano dati i corretti riferimenti; utilizzi inappropriati della certificazione, dei certificati e dei marchi o loghi in essi riportati possono essere puniti con provvedimenti sanzionatori che possono prevedere anche la sospensione o la revoca della certificazione.

Il personale in possesso della certificazione si impegna a:

- non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico né in maniera che possa essere considerata da APAVE ITALIA CPM S.r.l. ingannevole e non autorizzata.
- tenere una registrazione di tutti i ricorsi e i reclami dei propri clienti e delle azioni correttive e preventive attuate e mettere tali dati a disposizione di APAVE ITALIA CPM S.r.l. in occasione dei rinnovi
- impegnarsi ad interrompere immediatamente l'utilizzo del certificato rilasciato da APAVE ITALIA CPM in caso di sospensione o revoca della certificazione.
- a rendersi disponibile, per tutta la durata della validità del certificato, in caso di segnalazione giustificata da parte del committente, a sottoporre il proprio operato al giudizio di APAVE ITALIA CPM.
- di accettare la presenza di un Ispettore ACCREDIA nel corso degli esami e /o nel caso in cui APAVE ITALIA CPM effettui una verifica in campo (presso un cantiere).
- di adeguarsi in caso di nuove disposizioni legislative o normative cogenti, entro i termini perentori di adozione previsti dalle stesse.

In caso di presenza di procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso il personale in possesso della certificazione si impegna a:

- comunicare immediatamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l. eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
- mantenere informata APAVE ITALIA CPM S.r.l. sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;

APAVE ITALIA CPM S.r.l. potrà accertare l'eventuale presenza, attraverso la documentazione di iscrizione dell'impresa alla Camera di Commercio di riferimento, di note di demerito scritte.

In caso di presenza di annotazioni di violazioni della legge o di comportamenti non etici, APAVE ITALIA CPM potrà decidere di sospendere temporaneamente o revocare il certificato.

## **18. Sorveglianza e reclami**

---

APAVE ITALIA CPM S.r.l. esegue una sorveglianza sulle attività svolte dal personale in possesso della certificazione:

- annualmente attraverso le verifiche descritte nei paragrafi precedenti
- al momento di sospetti o segnalazioni di uso scorretto (reclami provenienti dal mercato che devono essere messa a disposizione di APAVE ITALIA CPM S.r.l.) inviandone comunicazione al diretto interessato e chiedendo di dare seguito al reclamo stesso.

## **19. Archiviazione e conservazione della documentazione**

---

APAVE ITALIA CPM S.r.l. conserva, sotto forma di copia cartacea o supporto digitale per solo lettura una copia aggiornata di tutti i certificati emessi, classificati storicamente. Ad ogni certificato è allegato:

1. la domanda di certificazione;
2. i risultati degli esami;
3. la documentazione necessaria per il mantenimento annuale della certificazione;

La documentazione individuale è conservata in adeguate condizioni di sicurezza e riservatezza per tutta la durata di validità del certificato e per almeno un ciclo completo di certificazione.

## **20. Utilizzo della certificazione**

---

### **20.1 Uso del certificato**

Il personale in possesso della certificazione può riprodurre integralmente il certificato concesso riducendolo o ingrandendolo purché rimanga leggibile e non venga in alcun modo alterato.

### **20.2 Uso scorretto del certificato**

Si considera scorretto l'uso del certificato qualora violi le prescrizioni del presente Regolamento.

In particolare sarà considerato scorretto l'utilizzo del certificato qualora possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione o portare discredito a APAVE ITALIA CPM S.r.l. In particolare è scorretto l'uso delle certificazioni quando:

- non siano ancora state concesse
- siano state revocate
- vengano pubblicizzate od utilizzate in riferimento ad attività non coperte dalla certificazione stessa come ad esempio tipi di qualifica non rientranti tra quelle coperte dalla certificazione.
- siano divulgate in modo da essere interpretati come certificazione e marchio di conformità di prodotti.

APAVE ITALIA CPM S.r.l. effettua un costante controllo delle modalità di utilizzo della certificazione. Appena identificato l'uso scorretto APAVE ITALIA CPM S.r.l. prende tutte le misure atte a far cessare tale uso improprio e a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi.

Nel caso di riscontro di uso scorretto delle certificazioni, di gravi non conformità e/o inadempienze, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si riserva il diritto di sospendere o revocare la certificazione di riferimento.

In caso di ogni caso, APAVE ITALIA CPM S.r.l. a tutela dei terzi e della propria immagine, a seconda della gravità di quanto sopra, intraprenderà le azioni del caso che riterrà opportune, anche di carattere legale.

## **21. Sospensione della certificazione**

---

La sospensione della certificazione consiste nell'annullamento della sua validità per un massimo di 6 mesi (180 giorni)

La certificazione può essere sospesa nei seguenti casi:

- accertata violazione dei requisiti contrattuali;
- accertata perdita dei requisiti previsti dalla Norma UNI 11673- 2 e dal presente regolamento.

La durata massima della sospensione è di sei mesi, trascorsi i quali la certificazione può essere ripristinata se vengono risolte le cause che l'hanno generata; altrimenti viene annullata.

In dettaglio, la sospensione può essere causata da:

- a. Non adempimento da parte del personale in possesso della certificazione dei dettami contrattuali di riferimento;
- b. In caso di riscontro positivo da parte di APAVE ITALIA CPM, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti.
- c. Reclami documentati in possesso di APAVE ITALIA CPM S.r.l. in relazione alle attività svolte dal personale in possesso della certificazione;
- d. Mancato rispetto dei requisiti previsti per il mantenimento e rinnovo della certificazione;
- e. Mancato pagamento delle quote di iscrizione o mantenimento entro 30 giorni dalla lettera di sollecito;
- f. ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione. In tali carenze ricadono anche eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine delle parti coinvolte;
- g. formale richiesta da parte della persona certificata.

La sospensione della certificazione sarà comunicata ad ACCREDIA, qualora lo schema sia coperto da accreditamento.

Nei casi suddetti, ove si provveda a rimuovere e sanare entro 180 giorni dalla lettera di sospensione della certificazione tutte le cause ed a documentarne le azioni correttive, APAVE ITALIA CPM S.r.l. potrà riattivare la certificazione stessa.

## **22. Revoca della certificazione**

---

La revoca del certificato consiste nell'annullamento della sua validità.

I motivi di revoca sono costituiti da:

- Contraffazione / alterazione dei certificati
- Utilizzo scorretto dei marchi e dei loghi dei certificati
- Evidenze oggettive documentate che testimonino l'incapacità del personale certificato a mantenere la qualità di prestazione dimostrata in sede di prima qualificazione
- Inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni del presente regolamento
- Ripetute inosservanze descritte al punto precedente
- Mancata rimozione entro i termini citati nel paragrafo precedente delle cause che hanno portato alla sospensione della certificazione

La revoca effettuata dal Responsabile di schema consiste nel ritiro della certificazione, e quindi ne prevede la restituzione del certificato.

A seguito della revoca il nominativo della persona interessata sarà cancellato dal registro dei certificati e la revoca sarà comunicata ad ACCREDIA, qualora lo schema sia coperto da accreditamento.

Qualora si voglia accedere nuovamente ad una nuova certificazione dovrà essere presentata una nuova domanda che sarà accolta soltanto in seguito alla dimostrazione che siano stati presi i provvedimenti che APAVE ITALIA CPM S.r.l. ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

## **23. Rinuncia alla certificazione**

---

E' possibile rinunciare alla certificazione nei tempi che si ritiene opportuno motivandola per iscritto la decisione. La rinuncia alla certificazione comporta la cancellazione dal registro dei certificati. L'eventuale domanda di ripristino della certificazione potrà essere accolta non prima di un anno dalla data della rinuncia.

I costi relativi alla rinuncia della certificazione saranno a carico del cliente.

## **24. Conseguenze della rinuncia e revoca della certificazione.**

---

In caso di rinuncia o revoca della certificazione, l'interessato si obbliga a cessare immediatamente l'utilizzo dei Certificati e restituirli immediatamente a APAVE ITALIA CPM S.r.l.;

## **25. Condizioni economiche**

---

Gli importi dovuti per l'attività di certificazione, sono stabiliti nel Tariffario di APAVE ITALIA CPM S.r.l. e comunicate al cliente attraverso una offerta economica.

Le tariffe relative alle prestazioni devono essere versate secondo quanto stabilito da APAVE ITALIA CPM S.r.l. e l'attestazione dell'avvenuto pagamento deve essere anticipata o presentata in sede di esame.

## **26. Reclami e ricorsi**

---

Chiunque può inoltrare a APAVE ITALIA CPM S.r.l. un reclamo relativo a comportamenti non in linea con le norme di riferimento da parte di personale certificato da APAVE ITALIA CPM S.r.l. o a seguito di esami di certificazione non superati. Il reclamo deve essere formalizzato al Direttore Generale (DG) di APAVE ITALIA CPM S.r.l. che coinvolgerà il personale esterno alla linea decisionale APAVE ITALIA CPM S.r.l. affinché svolga le opportune indagini per accertare la causa, i fatti, le motivazioni addotte dal reclamante che hanno portato al reclamo. APAVE ITALIA CPM S.r.l. comunica per iscritto al reclamante l'accettazione del reclamo, lo aggiorna sull'iter per la soluzione, comunica il nominativo del personale incaricato, non coinvolto precedentemente nelle attività di certificazione in questione, e sulle azioni intraprese per la sua soluzione.

Quando possibile, APAVE ITALIA CPM S.r.l. si impegna a fornire al reclamante, rapporti periodici riguardanti lo stato di avanzamento del trattamento del reclamo ed i risultati conseguiti.

Nel caso in cui il reclamo sia riferito ad un cliente certificato da APAVE ITALIA CPM S.r.l., viene inviato formale comunicazione del ricevimento del reclamo al cliente, preavvertendolo che sarà informato sull'evolversi della situazione e



sul trattamento deciso per la soluzione del reclamo pervenuto. Caso per caso, è stabilito con il cliente e con il reclamante se, ed in quale misura, rendere pubblico i contenuti del reclamo e la sua risoluzione.

I ricorsi possono essere presentati anche in merito alle decisioni di APAVE ITALIA CPM S.r.l. su:

- rifiuto della domanda di certificazione,
- rifiuto a concedere/modificare la certificazione,
- revoca della certificazione,
- esito delle valutazioni.

Il ricorso deve essere presentato inoltrando una richiesta scritta di revisione della decisione in oggetto a APAVE ITALIA CPM S.r.l., entro quindici giorni dalla notifica del provvedimento contestato. Nel caso in cui il ricorso sia ritenuto fondato, APAVE ITALIA CPM S.r.l. provvede a dare riscontro, al mittente, della ricezione del ricorso con una comunicazione scritta, lo aggiorna sull'iter per la soluzione, comunica il nominativo del personale incaricato, non coinvolto precedentemente nelle attività di certificazione in questione affinché svolga le opportune indagini per accertare la causa, i fatti, le motivazioni addotte dal ricorrente che hanno portato al ricorso. Al termine dell'indagine, APAVE ITALIA CPM S.r.l. raccoglie le risultanze dell'indagine del trattamento ed informa il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che riporta le informazioni in merito a:

- conferma del precedente operato APAVE ITALIA CPM S.r.l.;
- modifica delle precedenti decisioni assunte da APAVE ITALIA CPM S.r.l., con relative motivazioni ed illustrazione delle azioni successive.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso saranno a carico di chi lo ha presentato, qualora dal riesame di tutti gli atti risultasse dimostrata la correttezza della decisione di APAVE ITALIA CPM S.r.l..

Qualora il ricorso venga accolto, APAVE ITALIA CPM S.r.l. attiverà le opportune azioni correttive e preventive al fine di eliminare la causa che lo ha originato.

Il risultato del ricorso verrà comunque inviato al ricorrente a mezzo lettera raccomandata o PEC.

## **27. Arbitrato**

---

I casi di contenzioso derivanti dall'applicazione del Regolamento di APAVE ITALIA CPM S.r.l., sono devolute alla decisione libera e irrituale di un Collegio di tre arbitri, uno dei quali con funzione di Presidente, in conformità al regolamento per Arbitrato della Camera Arbitrale di Brescia, che le parti dichiarano di conoscere ed accettare interamente.

## **28. Tutela della privacy**

---

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016/679, i dati personali riferibili alle persone saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, esatti e se necessario aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento. In merito alla tutela della privacy, si rimanda all'informativa al trattamento dei dati personali per clienti ai sensi art. 13 e 23 D.Lgs. 196/03, e art.13 del Regolamento Europeo 2016/679 resa disponibile sul sito [www.cpmapave.it/informativa\\_privacy.pdf](http://www.cpmapave.it/informativa_privacy.pdf); in ogni caso la persona potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 196/2003 e art.15 del Reg.UE 2016/679.