



SVGW

Association pour l'eau, le gaz et la chaleur
Associazione per l'acqua, il gas e il calore
Fachverband für Wasser, Gas und Wärme
Association for Water, gas and district heating

Regolamento dell'offerta formativa SVGW

1	INTRODUZIONE	3
2	RUOLI E FUNZIONI	3
3	PARTECIPAZIONE.....	3
3.1.	REQUISITI	3
3.2.	CONFERMA DELL'ISCRIZIONE	3
3.3.	SVOLGIMENTO	4
3.4.	RINVIO.....	4
3.5.	PARTECIPAZIONE SOSTITUTIVA	4
3.6.	PRESENZE E ASSENZE	4
3.7.	UTILIZZO DI ATTREZZATURE	4
3.8.	SANZIONI	5
3.9.	RESPONSABILITÀ	5
3.10.	RIPRESE VIDEO, AUDIO E IMMAGINI	5
3.11.	CONFERME DI PARTECIPAZIONE.....	5
4	ESAMI.....	5
4.1.	CONDIZIONI DI AMMISSIONE E MODALITÀ D'ESAME	5
4.2.	ISCRIZIONE.....	5
4.3.	MISURE COMPENSATIVE.....	5
4.4.	RITIRO E MANCATA PARTECIPAZIONE ALL'ESAME	6
4.5.	RIPETIZIONE	6
5	SVOLGIMENTO DELL'ESAME	6
5.1.	SORVEGLIANZA DEGLI ESAMI.....	6
5.2.	STRUMENTI	7
5.3.	MANCATO RISPETTO DELL'ORARIO DELL'ESAME.....	7
5.4.	COMPORTEMENTO DURANTE L'ESAME	7
5.5.	REGISTRAZIONE	7
5.6.	COMPORTEMENTO SCORRETTO	8
5.7.	CONSEGUENZE IN CASO DI COMPORTEMENTO SCORRETTO	8
5.8.	MANCATO RICONOSCIMENTO DEI RISULTATI DELL'ESAME	8
5.9.	APERTURA DEI VOTI	8
6	VISIONE DELL'ESAME.....	9
6.1.	SCADENZE E MODALITÀ	9
6.2.	RICHIESTA	9
6.3.	DI COSA SI PUÒ PRENDERE VISIONE	9
6.4.	INFORMAZIONI	9
6.5.	COSTI	9
6.6.	RISERVATEZZA	9
7	RICORSO.....	9
7.1.	TERMINE E MODALITÀ.....	9
7.2.	AUTORITÀ COMPETENTE.....	10
7.3.	COSTI	10
8	DISPOSIZIONI GENERALI	10

1 Introduzione

Il presente documento regola l'organizzazione, lo svolgimento e gli esami delle offerte formative proposte dalla SVGW sotto la propria responsabilità in qualità di organizzatrice. Sono compresi eventi formativi in vari formati, tra cui corsi, workshop, escursioni e cicli di formazione. Agli esami federali si applicano disposizioni particolari. Il rapporto con i partecipanti è disciplinato nelle condizioni generali.

2 Ruoli e funzioni

Nel presente regolamento vengono utilizzate le seguenti designazioni riferite a persone, gruppi di persone e relative funzioni.

Designazione del ruolo	Descrizione
Partecipante	Persona che frequenta le offerte formative SVGW.
Docente	Persona designata dalla SVGW e che, per conto della SVGW, trasmette ai partecipanti competenze operative nell'ambito delle offerte formative.
Esperto/a	Specialista designato/a dalla SVGW, che si fa carico della correzione e della valutazione degli esami.
Autore/autrice	Persona designata dalla SVGW e che, per conto della SVGW, elabora il materiale didattico.
Assistente	Persona designata dalla SVGW e che supporta docenti ed esperti nella preparazione, nello svolgimento o nei lavori successivi alle offerte formative e agli esami (ad es. durante i lavori di gruppo, in occasione di escursioni, esercitazioni pratiche).
Sorveglianza degli esami	Persona designata dalla SVGW, che assicura e controlla lo svolgimento dell'esame.
Ufficio SVGW	Organizzatore di offerte formative, committente per docenti, esperti e assistenti, istanza di ricorso per esami di fine corso e fine modulo.

Per alcuni di questi ruoli sono disponibili descrizioni più dettagliate che sono disponibili presso la SVGW.

3 Partecipazione

3.1. Requisiti

Per partecipare ad alcune offerte formative è necessario essere in possesso di determinate certificazioni o conoscenze pratiche, che sono indicate nel bando. L'Ufficio SVGW decide in via definitiva se le persone interessate soddisfano i requisiti richiesti.

3.2. Conferma dell'iscrizione

L'Ufficio SVGW stabilisce i partecipanti alle offerte formative. Le iscrizioni vengono prese in considerazione nell'ordine in cui pervengono. I partecipanti riceveranno una conferma di iscrizione.

3.3. Svolgimento

Per motivi organizzativi, la SVGW si riserva il diritto di rinviare, combinare, convertire in altri formati o annullare le offerte formative. Se un'offerta viene annullata, le tasse saranno rimborsate. In caso di interruzione delle offerte formative a causa di un guasto del sistema o per altri motivi, le ore di lezione perse saranno recuperate.

3.4. Rinvio

Le persone iscritte possono rinviare la partecipazione fino a 10 giorni prima dell'inizio dell'evento. Successivamente a tale termine un eventuale rinvio sarà possibile solo per causa grave, tra cui:

- malattia
- maternità
- obblighi imprevisti di servizio militare e civile
- infortunio
- forza maggiore o
- morte di una persona vicina.

In uno di questi casi gli iscritti dovranno presentare un certificato ufficiale entro e non oltre cinque giorni dalla data di inizio. Le tasse già pagate non verranno rimborsate in nessun caso.

3.5. Partecipazione sostitutiva

Le persone iscritte che non possono partecipare all'evento formativo possono segnalare un'altra persona, sempre che soddisfi le condizioni di partecipazione e che la segnalazione pervenga all'Ufficio SVGW al più tardi cinque giorni prima dell'inizio dell'evento. Tuttavia, la tassa sarà dovuta dalla persona iscritta.

3.6. Presenze e assenze

Per essere ammessi agli esami, i partecipanti devono essere presenti almeno per l'80 % del tempo delle lezioni.

I partecipanti dovranno segnalare eventuali assenze all'Ufficio SVGW. Le lezioni non frequentate non potranno essere recuperate né rimborsate.

3.7. Utilizzo di attrezzature

I partecipanti devono utilizzare correttamente gli oggetti, le attrezzature e gli strumenti loro affidati. Sono responsabili di eventuali danni arrecati alle strutture e agli ambienti.

Nel caso di offerte formative online i partecipanti sono tenuti ad avere un'attrezzatura informatica adeguata alla partecipazione. Se l'attrezzatura informatica non funziona correttamente o se i partecipanti non dispongono delle conoscenze necessarie per utilizzarla correttamente, le tasse non saranno rimborsate.

3.8. Sanzioni

L'Ufficio SVGW può infliggere le seguenti sanzioni:

- avvertimento
- esclusione temporanea dall'evento formativo
- esclusione definitiva dall'evento formativo.

Prima che sia inflitta una sanzione, l'Ufficio SVGW ascolterà il partecipante.

Le quote di iscrizione e di svolgimento non saranno rimborsate in caso di esclusione.

3.9. Responsabilità

Si declina qualsiasi responsabilità per danni causati nell'ambito di tutte le offerte organizzate della SVGW. I partecipanti sono personalmente responsabili di stipulare una copertura assicurativa sufficiente. La SVGW non può essere resa responsabile del furto o della perdita di oggetti.

3.10. Riprese video, audio e immagini

Le riprese video, audio e/o di immagini possono essere effettuate nei locali e durante le lezioni online solo previo esplicito consenso dell'Ufficio SVGW e di tutti i partecipanti. Per gli esami valgono norme particolari (cfr. cap. 5.5).

3.11. Conferme di partecipazione

Dopo che i partecipanti hanno assolto ai propri impegni, l'Ufficio SVGW rilascia loro un attestato di partecipazione sul quale sono indicati la durata dell'evento e i contenuti principali. Ciò può avvenire anche sotto forma di conferma delle prestazioni (p. es. certificati).

4 Esami

4.1. Condizioni di ammissione e modalità d'esame

I criteri di ammissione all'esame, le modalità di svolgimento e le tasse d'esame sono disciplinati nei singoli corsi.

4.2. Iscrizione

L'iscrizione agli esami è disciplinata nei singoli corsi. Di norma è automatica e il partecipante non deve fare nulla, salvo il caso di ripetizione.

4.3. Misure compensative

Chiunque desideri ricorrere a misure compensative, dovrà utilizzare l'apposito modulo in fase di iscrizione, allegando le perizie corrispondenti. L'Ufficio SVGW decide le misure di sostegno caso per caso.

Le misure compensative si riferiscono esclusivamente alle circostanze dell'esame (es. più tempo, strumenti speciali ecc.), ma non alla prestazione d'esame da svolgere.

4.4. Ritiro e mancata partecipazione all'esame

I partecipanti che non desiderano sostenere l'esame alla prima sessione possibile lo devono comunicare per iscritto all'Ufficio SVGW almeno dieci giorni prima dell'esame. Le tasse d'esame già versate non verranno rimborsate in nessun caso.

Dopo tale scadenza, la partecipazione potrà essere annullata solo per causa grave e imprevedibile, tra cui:

- malattia
- maternità
- obblighi imprevisti di servizio militare e civile
- infortunio
- forza maggiore o
- morte di una persona vicina.

In uno di questi casi il partecipante dovrà presentare un certificato ufficiale entro e non oltre cinque giorni dalla data dell'esame.

In caso di mancata presentazione all'esame all'ora stabilita senza un valido motivo, l'esame sarà considerato non superato con voto 1.

Chiunque inizi o sostenga un esame nonostante problemi di salute, corre consapevolmente il rischio di non superare l'esame e non potrà successivamente far valere circostanze attenuanti. In ogni caso è escluso il rimborso di eventuali tasse d'esame.

4.5. Ripetizione

L'Ufficio SVGW può proporre date di recupero ai partecipanti che non hanno sostenuto o non hanno superato l'esame. Le date saranno comunicate in anticipo.

La ripetizione dell'esame è limitata alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

La ripetizione degli esami è a pagamento.

Spetta ai partecipanti richiedere i diplomi in tempo utile. In nessun caso l'Ufficio SVGW può essere ritenuto responsabile dell'inosservanza delle scadenze per il mancato superamento dell'esame.

5 Svolgimento dell'esame

5.1. Sorveglianza degli esami

L'Ufficio SVGW stabilisce chi è responsabile della sorveglianza degli esami. Il giudizio della persona preposta alla sorveglianza degli esami è definitivo.

Questa persona registra tutte le irregolarità in un verbale e, se necessario, ordina le misure necessarie per gestire eventuali problemi.

Non risponde a domande sui contenuti dell'esame.

È autorizzata a escludere i partecipanti dall'esame in caso di comportamento scorretto (v. punto Comportamento irregolare).

5.2. Strumenti

Gli strumenti che possono essere utilizzati durante l'esame vengono comunicati prima dell'esame.

I partecipanti sono personalmente responsabili della presenza e del corretto funzionamento di questi strumenti.

L'impiego di strumenti non autorizzati (ad es. connessione con l'esterno, prestito di documentazione) è sanzionato come comportamento scorretto (v. cap. 5.6).

5.3. Mancato rispetto dell'orario dell'esame

Di norma, nella valutazione dell'esame non si tiene conto del tempo necessario per lo svolgimento.

I partecipanti che arrivano in ritardo all'esame possono utilizzare il tempo rimanente.

Se si verifica un evento che esula dal controllo del partecipante (ad es. malattia, soppressione di un treno), si consiglia di rinunciare all'esame, presentare un certificato corrispondente e presentarsi a un esame successivo.

Se durante l'esame si verifica un evento di disturbo (es. interruzione della corrente), la sorveglianza deciderà come procedere.

È sempre possibile lasciare l'esame in anticipo, ma non riprendere lo svolgimento (eccezione: recarsi alla toilette).

5.4. Comportamento durante l'esame

I partecipanti devono rispettare le istruzioni impartite dalla sorveglianza all'esame.

È consentito ai partecipanti tenere una bevanda, mentre non è consentito loro consumare cibo.

Eventuali problemi di qualsiasi genere durante l'esame devono essere segnalati immediatamente alla sorveglianza, che ordina cosa fare e provvede a registrare la notifica e le misure.

Durante gli esami è consentito lasciare le aule d'esame solo con il consenso esplicito della sorveglianza, che può controllare anche fuori dalle aule d'esame se i partecipanti si rendono colpevoli di comportamenti scorretti.

5.5. Registrazione

Gli esami possono essere registrati su immagini e/o audio ai fini della valutazione, per individuare comportamenti scorretti e per ragioni probatorie.

Le registrazioni saranno conservate fino alla fine del termine di ricorso o alla conclusione definitiva della procedura di ricorso, dopodiché potranno essere eliminate.

In caso di scorrettezze ai sensi del capitolo 5.6, l'Ufficio SVGW si riserva il diritto di salvare la registrazione per ulteriori prove e di utilizzarla nell'ambito di un procedimento giuridico.

Non sono previste altre finalità per queste registrazioni. Per eventuali eccezioni, l'Ufficio SVGW chiederà il consenso di tutte le parti coinvolte.

5.6. Comportamento scorretto

Fatte salve definizioni espressamente diverse, le seguenti azioni sono vietate e considerate comportamento scorretto:

- Violazione delle istruzioni impartite dalla vigilanza dell'esame
- Negligenza durante gli esami pratici
- Utilizzo di strumenti per la comunicazione con l'esterno
- Copiare da altri partecipanti
- Conversazioni (verbali, scritte o elettroniche) con altre persone
- Utilizzo di strumenti non ammessi
- Tentativo di ingannare la sorveglianza degli esami
- Copiare/fotografare la documentazione d'esame

5.7. Conseguenze in caso di comportamento scorretto

Se la sorveglianza degli esami riscontra un comportamento scorretto, l'esame del partecipante in questione sarà generalmente valutato come «non superato» o con un voto pari a 1.

In casi gravi l'Ufficio SVGW si riserva il diritto di avviare azioni legali contro i partecipanti che hanno messo in atto un comportamento scorretto (es. frode, disturbo all'esame a discapito di altri partecipanti). È escluso il rimborso delle tasse d'esame.

5.8. Mancato riconoscimento dei risultati dell'esame

Se nell'ambito della valutazione e dell'attribuzione del voto d'esame, sulla base di indicazioni, espressioni e documentazioni univoche gli esperti constatano che i partecipanti

- hanno utilizzato strumenti non autorizzati
- hanno avuto in anticipo accesso alla documentazione d'esame
- durante l'esame hanno ingannato la sorveglianza degli esami

possono valutare l'esame come «non superato» o con un voto adeguato in base alla gravità dell'accaduto, motivando la propria decisione.

Se un comportamento scorretto viene scoperto solo successivamente, l'Ufficio SVGW può revocare titoli già assegnati o certificati già ottenuti.

I partecipanti saranno informati per iscritto di tale decisione e saranno loro indicati i motivi. Avranno la possibilità di presentare ricorso entro i termini previsti (v. capitolo 7.1).

5.9. Apertura dei voti

I partecipanti saranno informati per iscritto del risultato dell'esame entro 15 giorni lavorativi e, in caso di superamento, riceveranno il certificato corrispondente.

6 Visione dell'esame

6.1. Scadenze e modalità

Durante il termine di ricorso i partecipanti che non hanno superato l'esame possono richiedere gratuitamente la consultazione degli atti.

L'Ufficio SVGW stabilisce il luogo e le modalità di visione dell'esame. I partecipanti possono prendere visione in prima persona accompagnati da un rappresentante legale, oppure possono delegare un rappresentante. Il rappresentante deve legittimarsi nei confronti della SVGW.

6.2. Richiesta

Per prendere visione dell'esame i partecipanti o i loro rappresentanti legali devono presentare richiesta scritta. La richiesta deve pervenire al più tardi dieci giorni dopo l'apertura dei voti.

L'Ufficio SVGW fisserà una data entro il termine di ricorso (v. capitolo 7.1) tenendo conto dei desideri dei partecipanti.

6.3. Di cosa si può prendere visione

Gli aventi diritto possono prendere visione:

- dei compiti e delle domande
- delle proprie soluzioni
- della griglia di valutazione e della scala di valutazione
- delle riprese video e/o audio, se effettuate.

6.4. Informazioni

Durante la visione dell'esame possono essere fornite spiegazioni sull'esame e la relativa valutazione.

6.5. Costi

In linea di principio, la visione dell'esame è gratuita. I costi di eventuali copie sono a carico della parte che prende visione. L'Ufficio SVGW non invia copie.

6.6. Riservatezza

Coloro che prendono visione dell'esame si impegnano a utilizzare le informazioni ottenute esclusivamente nell'ambito di un'eventuale procedura di ricorso. Qualsiasi utilizzo o inoltro al di fuori di questa finalità è vietato e sarà penalmente perseguito dalla SVGW.

7 Ricorso

7.1. Termine e modalità

Contro il mancato rilascio del certificato di fine modulo (attestazione delle competenze) può essere interposto ricorso presso l'Ufficio SVGW entro 30 giorni dall'apertura.

Il ricorso deve essere presentato per iscritto e deve contenere una richiesta motivata. Il ricorso deve essere accompagnato da un acconto sulle spese di CHF 500.

7.2. Autorità competente

In caso di ricorso l'Ufficio SVGW affiderà agli esperti esaminatori l'incarico di redigere una perizia sulla prestazione d'esame.

Nominerà gli specialisti che non sono stati coinvolti nella lezione e/o nell'esame in questione, sottoponendo loro il dossier per la valutazione.

L'Ufficio SVGW deciderà in merito al ricorso. La decisione sarà definitiva.

7.3. Costi

L'Ufficio SVGW si riserva il diritto di addebitare i costi effettivi alla parte ricorrente.

8 Disposizioni generali

Il presente regolamento è parte integrante delle Condizioni generali SVGW.

Entra in vigore il 1° maggio 2024.

Zurigo, aprile 2024

Michele Brogгинi
Presidente

Martin Sager
Direttore