	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA	Procedura Revisione Data Pagina	PG 24 03 27/03/2017 1 di 12
	<i>Copertina</i>		


PG 24

Regolamento per la Certificazione dell'esistenza delle condizioni e dell'idoneità delle soluzioni adottate in caso di ascensori con volumi di rifugio ridotti

Redatto da:	RTCA Dott.Ing. Enrico Costadura		Data: 27/03/2017
Approvata da:	RGQ Dott.Ing. Chiara Quaglierini		Data: 27/03/2017
Autorizzata da:	DIR Dott.Ing. Piero Costadura		Data: 27/03/2017


Tabella delle revisioni

Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento	Paragrafi Modificati	N° pagine
00	26/02/2016	Prima emissione	//	11
01	25/08/2016	Modifiche a seguito Esame Documentale ACCREDIA	1.1, 1.2, 1.4, 2.3, 3.2, 4, 5	11
02	28/02/2017	Recepimento osservazioni ACCREDIA 2016	2.1, 3, 5	12
03	27/03/2017	Revisione a seguito entrata in vigore D.P.R. 10/01/2017, n. 23	1.4	12

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data Pagina	PG 24 03 27/03/2017 2 di 12
	<i>Contenuti</i>		

Contenuti

1. Generalità	3
1.1 SCOPO.....	3
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.3 DEFINIZIONI	3
1.4 RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	4
1.5 ALTRI RIFERIMENTI	4
2. Descrizione del processo	5
2.1 OFFERTA TECNICO-ECONOMICA, DOMANDA DI CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DAP	5
2.2 APERTURA DELLA COMMESSA E ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO.....	6
2.3 ESAME DOCUMENTALE.....	6
2.4 RIESAME E DECISIONE	7
2.5 IL COMITATO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ.....	7
3. Reclami e ricorsi	8
3.1 PREMESSA	8
3.2 RECLAMI	8
3.3 RICORSI.....	9
3.4 FORO COMPETENTE	9
4. Elenco dei certificati emessi	10
5. Uso dei marchi	11
5.1 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO DELL'ORGANISMO	11
5.2 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	11
6. Trattamento dei dati personali	12

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Pagina	3 di 12

1. Generalità

1.1 Scopo

Il Regolamento per la Certificazione dell'esistenza delle condizioni e dell'idoneità delle soluzioni adottate in caso di ascensori con volumi di rifugio ridotti è il documento con cui l'Organismo accreditato e notificato – nel seguito, più brevemente CERVINO - stabilisce le condizioni che riguardano il servizio di valutazione della Conformità della documentazione presentata dal Richiedente finalizzata al conseguimento dell'accordo preventivo per l'installazione di ascensori con fossa e testata di dimensioni ridotte (*Punto 2.2 dell'Allegato I del D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23*).

Il Regolamento riveste a tutti gli effetti carattere di obbligazione contrattuale tra CERVINO ed il Richiedente, in particolare:

- CERVINO si impegna a svolgere l'attività di Valutazione della conformità ai requisiti stabiliti dal D.M. 19 marzo 2015 con competenza, obiettività, diligenza, imparzialità e integrità professionale, ad emettere, in caso di esito positivo, il Certificato per accordo preventivo di ascensori in deroga e a comunicare con cadenza semestrale al Ministero dello Sviluppo Economico l'elenco delle certificazioni rilasciate conformemente a quanto previsto all'art. 1 comma 2 del D.P.R. 19/01/2015 n°8.
- Parimenti, il Richiedente si impegna a collaborare con CERVINO e ad uniformarsi alle prescrizioni contenute nel presente documento che deve essere visionato ed accettato in via preventiva all'inizio dell'attività di Valutazione della Conformità.

CERVINO non assume a priori alcun obbligo circa il buon fine dell'attività di Valutazione della Conformità, assumendosi invece la piena responsabilità delle valutazioni condotte e delle risultanze che da esse discendano. Avverso ogni decisione assunta da CERVINO, è previsto che il Richiedente possa opporsi mediante Ricorso che deve essere formulato nei modi e nelle forme previste al cap. 3 del presente Regolamento.

Il presente Regolamento è reso disponibile a qualsiasi Soggetto avente titolo a prenderne visione ed è in ogni caso visionabile sul sito internet di CERVINO al seguente indirizzo: www.cervino.org. Come ogni documento di CERVINO facente parte del proprio sistema di qualità, anche il presente Regolamento è soggetto a Revisione e CERVINO si impegna a mantenere aggiornate le revisioni ad ogni mutamento organizzativo e/o normativo, nonché a rendere sempre disponibile l'ultima edizione emessa.

Per modifiche che hanno riflessi su rapporti con la clientela e, in particolare, su aspetti procedurali e condizioni contrattuali, Cervino provvederà a darne la dovuta evidenza sul proprio sito e a comunicare ai Clienti tali modifiche. In difetto di un riscontro negativo da parte del Cliente, entro 15 giorni dalla data di invio della mail di notifica, le modifiche del Regolamento si intendono tacitamente accettate.

1.2 Campo di applicazione


Il presente Regolamento si applica agli ascensori di nuova costruzione installati in edifici esistenti, conformemente a quanto previsto dal D.P.R. 19/01/2015 n°8.

1.3 Definizioni

La definizione di Ascensore è quella riportata nei dispositivi di Legge sopra enunciati, vale a dire:

Ascensore: un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico e che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto:

- 1) di persone,
- 2) di persone e cose,

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 <i>03</i> <i>27/03/2017</i>
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Pagina	4 di 12

3) soltanto di cose, se il supporto del carico è accessibile, ossia se una persona può entrarvi senza difficoltà, ed è munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico.

Proprietario: la persona fisica o giuridica titolata a richiedere la certificazione finalizzata all'ottenimento dell'accordo preventivo.

Progettista: la persona fisica o giuridica che, in qualità di Tecnico abilitato, è responsabile della progettazione e delle valutazioni tecniche circa la sussistenza dei motivi che obbligano a richiedere l'accordo preventivo finalizzato alla deroga.

Installatore dell'ascensore: il responsabile della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e della commercializzazione dell'ascensore, che appone la marcatura CE e redige la dichiarazione CE di conformità.

Organismo accreditato e notificato: Organismo che effettua la certificazione di conformità in possesso di Certificato di Accreditamento in corso di validità e notificato presso la UE.

Gruppo Tecnico di Certificazione: il Gruppo Tecnico di Certificazione (GTC) è l'organo tecnico dell'Organismo al quale è affidato il compito del Riesame del Processo di Certificazione; esso è composto dai seguenti elementi:

1. Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione,
2. Segretario del Gruppo Tecnico di Certificazione, nella persona del Responsabile Tecnico della Certificazione (RTCA).


Organismo Nazionale di Accreditamento: l'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 11).

1.4 Riferimenti legislativi e normativi

- *D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23 Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della Direttiva 2014/33/ UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori;*
- D.P.R. 30 aprile 1999 n. 162 Regolamento recante norme per l'attuazione della Direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio (G.U. n. 134 del 10/06/1999);
- D.P.R. 19 gennaio 2015 n. 8 Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio.
- D.M. 19 marzo 2015 Semplificazione per l'installazione di ascensori.
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali);
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- Norme Nazionali ed Internazionali applicabili allo scopo.

1.5 Altri Riferimenti

- Linea Guida ALPI per la certificazione dell'esistenza delle condizioni e dell'idoneità delle soluzioni adottate in caso di ascensori con volumi di rifugio ridotti (Revisione del 30/09/2015).

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Pagina	5 di 12

2. Descrizione del processo

2.1 Offerta Tecnico-Economica, Domanda di Certificazione per accordo preventivo DAP

CERVINO provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica nella quale, con riferimento ai contenuti del presente Regolamento, vengono descritte in sintesi l'attività tecnica e le condizioni economiche che regoleranno i rapporti tra CERVINO e il Proprietario o il Tecnico abilitato o, se esplicitamente delegato per iscritto dal proprietario dell'impianto, l'Installatore – nel seguito indicato come il Richiedente o Cliente. L'Offerta viene formulata sulla base del Tariffario vigente deliberato dal CdA di CERVINO nel rispetto del Regolamento e della Politica degli sconti approvata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ed Indipendenza di CERVINO e viene registrata sul Sistema informatico prima dell'invio. In allegato all'Offerta tecnico-economica, CERVINO invia il modulo Mod. DAP - Domanda di Certificazione per Accordo Preventivo che è il documento con il quale il Richiedente chiede a CERVINO di assumere l'incarico per l'esecuzione della Valutazione della conformità della documentazione che attesta l'esistenza delle condizioni e le soluzioni adottate in caso di ascensori con volumi di rifugio ridotti.

In caso di accettazione dell'offerta tecnico-economica e di quanto riportato nel presente Regolamento, il Richiedente appone il proprio timbro e firma negli appositi spazi in calce alla Domanda di Certificazione DAP che viene rimandata a CERVINO unitamente all'offerta tecnico-economica e alla documentazione tecnica richiesta nell'offerta stessa, nonché nel presente Regolamento. Qualora l'offerta ritorni firmata modificata rispetto all'originale, CERVINO si riserva di non avviare l'iter di certificazione dandone comunicazione per iscritto al Richiedente.

La suddetta domanda prevede che preventivamente il Richiedente dichiari:

- di avere titolo per effettuare la Domanda di Certificazione;
- di non aver rivolto analoga Domanda ad altro Organismo Notificato e Accreditato riguardante la certificazione in oggetto;
- di aver preso visione del Regolamento per la Certificazione per accordo preventivo di ascensori in deroga di CERVINO e di accettarne i contenuti e le condizioni.

Il Richiedente deve accompagnare la Domanda Ufficiale con la documentazione prevista dal D.M. 19 marzo 2015 Sezione I e differenziata secondo le due casistiche (Procedura 1 e "2) previste dal sopra menzionato Decreto.


Procedura 1 (Senza l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21) La Domanda di certificazione DAP dovrà essere corredata della seguente documentazione:

Documentazione attestante Impedimenti oggettivi: dovrà essere presentata dichiarazione e/o documentazione necessaria a dimostrare gli impedimenti oggettivi non superabili di cui al paragrafo I), punti 1-11-111. Le dichiarazioni o i documenti di cui al presente punto devono essere sottoscritte, o firmate per copia conforme, dal proprietario e/o da tecnico abilitato secondo le rispettive competenze. Esse devono rendere comprensibile la scelta progettuale proposta e, per quanto possibile, chiarire l'inesistenza di più valide soluzioni alternative. A tal fine, potrà essere anche acquisito lo stralcio, per quanto attinente, del progetto presentato agli Enti competenti per la pratica edilizia.

L'analisi dei rischi: riferita specificatamente alle difformità, rispetto alle norme UNI EN 81-1 oppure alle UNI EN 81-2 per gli spazi in fossa o testata e per la mancanza di uno o di entrambi. L'analisi dei rischi, deve indicare il luogo dove verrà installato l'impianto e riportare la marca, il numero di fabbrica e/o altro elemento identificativo dell'impianto stesso. L'analisi dei rischi dovrà in seguito essere conservata dal proprietario dell'edificio e dell'impianto o dal suo rappresentante legale, validata in ogni pagina da parte dell'Organismo che certificherà l'impianto di cui sopra e munita di timbro e firma dell'Organismo che l'ha validata.

Piante e sezioni: su fogli formato A4, relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio, firmati e timbrati da tecnico abilitato.

Dichiarazione di attestazione: circa l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente tali da compromettere la stabilità di tutto o in parte della stessa, sottoscritta da progettista avente titolo, iscritto all'Albo. La dichiarazione dovrà riportare anche, qualora ne esistano le condizioni, la dichiarazione che l'opera

	<p align="center"><i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i></p>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<p align="center"><i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i></p>	Pagina	6 di 12

risponde al soddisfacimento del punto 5.5 delle norme UNI EN 81-1 e 81-2 nel caso in cui esistano degli spazi accessibili situati sotto la traiettoria della cabina o del contrappeso o della massa di bilanciamento.

Relazione tecnica: redatta dall'installatore su come verrà realizzato l'impianto, i piani che serve, la portata e tutti gli elementi ritenuti utili ad una migliore comprensione della problematica riscontrata. E' richiesto che il firmatario della relazione sia correttamente identificato.

Copia del libretto di manutenzione: da cui risulti l'evidenza delle istruzioni al manutentore per quanto riguarda la difformità in fossa o in testata.

Procedura 2 (Con l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21)

La Domanda di certificazione DAP dovrà essere corredata della seguente documentazione:

Documentazione attestante Impedimenti oggettivi: come per la Procedura 1.

Dichiarazione: sottoscritta dall'installatore nella quale dovranno essere descritti i punti della norma 81-21 presi in considerazione;





Piante e sezioni: come per la Procedura 1.

Dichiarazione di attestazione: come per la Procedura 1.

Relazione tecnica: come per la Procedura 1.

Copia del libretto di manutenzione: come per la Procedura 1.

La Domanda di Certificazione DAP può essere trasmessa:

-  in originale a mezzo posta o corriere,
-  via Posta Elettronica Certificata,
-  via email,
-  via fax.

In questi ultimi due casi l'Originale deve essere fornito successivamente, in ogni caso non oltre la data di emissione dell'Attestato.

2.2 Apertura della commessa e assegnazione dell'incarico

Una volta pervenuta la Domanda Ufficiale di Certificazione, compilata e firmata dal Richiedente, la Segreteria Tecnica di Cervino procede all'apertura della commessa, alla quale viene assegnato dal sistema informatico un numero identificativo. All'apertura della commessa fa seguito:


- l'assegnazione del servizio è affidata al RTCA di CERVINO o, se impossibilitato, al suo sostituto.

2.3 Esame documentale

I documenti inviati dal Cliente contestualmente alla DAP vengono valutati dal RTCA che si avvale della check list Mod.50B – KDD – Lista Controllo Documenti Deroga . L'esito della valutazione viene comunicato al Richiedente mediante apposito modulo Mod.57B - LED - Lettera Esame Documentazione APD che riporta l'esito favorevole o l'eventuale necessità di integrazioni/modifiche alla documentazione stessa.

Qualora sussistano dubbi sull'esistenza delle cause di impedimento documentate, si prevede l'esecuzione di un sopralluogo in campo, secondo quanto preventivamente pattuito col Cliente in sede di definizione degli accordi tecnico-commerciali.

In caso di richiesta di integrazioni/modifiche viene accordato al Cliente un tempo massimo di 90 giorni per i necessari adeguamenti nei quali il Cliente è tenuto a trasmettere la documentazione corretta o le integrazioni richieste. Decorso tale termine temporale RTCA segnala a DIR per valutare l'eventuale diniego del rilascio della certificazione. Inoltre, qualora le carenze documentali comportassero la necessità della ripetizione dell'esame documentale, è facoltà di CERVINO richiedere un corrispettivo aggiuntivo nella misura non superiore al 50% dell'importo complessivo pattuito per lo svolgimento dell'attività di certificazione.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Pagina	7 di 12

2.4 Riesame e Decisione

Ultimato l'esame della documentazione, in caso di valutazione positiva, RTCA ne informa il Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione che provvede alla convocazione del GTC per il conseguente riesame. In quella sede, Il GTC, nella persona del Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione, dopo aver esaminato la correttezza formale dell'iter di certificazione, redige apposito verbale e presenta il Certificato (Mod.49_CER_APD_Certificato) al Direttore Generale per il rilascio del documento ufficiale.

Una volta emesso il Certificato, CERVINO comunica al Richiedente il buon esito della valutazione della conformità dell'unità e, una volta ottenuto il pagamento per la prestazione, provvede alla trasmissione dell'Attestato. In casi particolari, a discrezione della Direzione Generale di CERVINO, può essere derogato quest'ultimo vincolo, sempreché non vi siano stati, nel passato, ritardi nei pagamenti delle prestazioni.

Nel caso in cui l'esito della valutazione della conformità sia negativo, CERVINO comunicherà per iscritto quali sono le cause che hanno determinato la decisione di negare l'emissione del Certificato. Avverso tale decisione è facoltà del Richiedente ricorrere secondo quanto indicato nel successivo capitolo 3.


Una volta espresso parere negativo alla certificazione dell'ascensore, qualora il Richiedente, dopo aver risolto le cause che hanno portato a tale esito, intendesse sottoporre nuovamente a valutazione di conformità la documentazione relativa all'ascensore, dovrà formulare una nuova Domanda di Certificazione DAP e ripetere l'iter sopra descritto.

2.5 Il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità

L'Attività dell'Organismo è monitorata dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (o Comitato Rappresentativo delle Parti) per quanto riguarda l'assenza di conflitti di interesse e la tutela delle Parti interessate (Consumatori, Produttori, Installatori, ecc.) al processo di certificazione. Il vertice aziendale di CERVINO infatti ha delegato il Comitato, Organo rappresentativo delle Parti istituzionali, economiche e sociali interessate alle attività di certificazione svolte dall'Organismo, il compito di fornire indirizzi per lo sviluppo delle attività e di monitorare il corretto andamento delle medesime, con particolare riferimento alla salvaguardia dell'imparzialità ed alla promozione del valore arrecato alle Parti interessate.

Tra i compiti del Comitato c'è anche la vigilanza sulle politiche dell'Organismo in tema di tariffe, l'assenza di indebite pressioni e di comportamenti discriminatori che l'Organismo potrebbe porre in atto nel corso della propria attività.

Il Regolamento PG 20 - Regolamento del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità è consultabile e scaricabile dal sito internet di CERVINO, www.cervino.org.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Capitolo 3 – Reclami e Ricorsi</i>	Pagina	8 di 12

3. Reclami e ricorsi

3.1 Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

- Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- Contenzioso: adito, da parte di Soggetti aventi causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Ciò premesso, il presente Capitolo illustra le procedure adottate da CERVINO S.r.l. per la gestione delle situazioni più o meno conflittuali di cui sopra, per tutte le attività di valutazione della conformità svolte dall'Organismo.

I reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto dal Sistema Gestione Qualità di Cervino e gestiti nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la Qualità dell'Organismo. I reclami e i ricorsi sono inoltre rianalizzati periodicamente da CERVINO nell'ambito del Riesame della Direzione.

3.2 Reclami

CERVINO S.r.l. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione dall'Organismo.

I Reclami devono essere trasmessi a:

Cervino s.r.l.

Piazza Nicolò Barabino, 10/5 - 16149 Genova (GE)

Fax: 010.42069359

PEC: info@pec.cervino.org


All'attenzione della Direzione e specificando che si tratta di un Reclamo.

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

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, CERVINO S.r.l. informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da ritenersi infondato.

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

Il procedimento di cui sopra è condotto da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta scritta, da parte del reclamante, CERVINO fornisce

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Capitolo 3 – Reclami e Ricorsi</i>	Pagina	9 di 12

rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo. A conclusione delle attività di cui sopra, CERVINO S.r.l. comunica per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo.

Il modello del Reclamo è scaricabile da internet dal sito www.cervino.org.

3.3 Ricorsi

Il Cliente, in forza del contratto stipulato con Cervino, può presentare Ricorso alla Direzione dell'Organismo.

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

I Ricorsi devono essere trasmessi a:

Cervino s.r.l.

Piazza Nicolò Barabino, 10/5 - 16149 Genova (GE)

Fax: 010.42069359

PEC: info@pec.cervino.org

All'attenzione della Direzione e specificando che si tratta di un Ricorso.

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

La gestione dei ricorsi viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 3.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte di funzione interna competente, purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Gestione Qualità. Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili. Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico della Divisione Operativa interessata o suo Sostituto, dal Direttore Generale e da un membro del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione del ricorso, CERVINO S.r.l. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta certificata.


Nel caso in cui i ricorsi presentati nei confronti dell'attività svolta da CERVINO S.r.l. siano eseguiti su mandato legale, gli stessi sono gestiti secondo le modalità sopra esposte, ma sotto il costante controllo della Direzione Generale.

Eventuali contenziosi che dovessero insorgere tra CERVINO e il Cliente durante l'esecuzione delle attività che non si dovessero risolvere in maniera amichevole, saranno demandate al Foro competente, così come indicato nel successivo Par.3.4.

3.4 Foro competente


Per ogni controversia, è indicato quale foro competente il foro di Genova. Potranno essere presi diversi accordi tra le parti, previa comunicazione scritta.

La Domanda di Certificazione per Accordo Preventivo presenta tra le clausole vessatorie l'accettazione della presente condizione.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Capitolo 4 – Elenco dei certificati emessi</i>	Pagina	10 di 12

4. Elenco dei certificati emessi

L'elenco completo delle certificazioni emesse è disponibile a chiunque ne faccia richiesta scritta e motivata all'Organismo di Certificazione. L'Organismo di Certificazione si impegna a dare risposta tempestiva ad ogni richiesta in tal senso.

	<p align="center"><i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i></p>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<p align="center"><i>Capitolo 5 – Uso dei marchi</i></p>	Pagina	11 di 12


5. Uso dei marchi

5.1 Divieto utilizzo del marchio dell'Organismo

Il marchio Cervino può essere presente esclusivamente sui documenti emessi da Cervino, quali Certificati, lettere e fatture. Si fa divieto al Cliente di utilizzare il marchio Cervino su propri documenti quali carta intestata, biglietti da visita, mail.

5.2 Divieto utilizzo del marchio ACCREDIA

Si fa espressamente divieto ai Clienti di Cervino s.r.l. di utilizzare il marchio ACCREDIA nei propri documenti.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI ASCENSORI IN DEROGA</i>	Procedura Revisione Data	PG 24 03 27/03/2017
	<i>Cap. 6 – Trattamento dei dati personali</i>	Pagina	12 di 12

6. Trattamento dei dati personali

CERVINO assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti in conformità alle prescrizioni contenute nel DPR 30 giugno 2003, n. 196.

CERVINO garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute nell'ambito dello svolgimento della propria attività e la estende ai propri Ispettori , impegnandoli a:

- non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione o di certificazione loro assegnate;
- non diffondere la documentazione acquisita dai Clienti in modo da non consentire a terzi di prenderne visione o estrarne copia.

Tutti i dipendenti e i collaboratori di CERVINO sottoscrivono accordi di riservatezza con i quali si impegnano tra l'altro a mantenersi liberi da qualunque influenza di natura economica e psicologica oltre che da eventuali conflitti di interesse.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di Ispezione, al cliente in oggetto ed eventualmente all'Ente di Accreditamento.

Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, CERVINO ne dà comunicazione scritta al Cliente.