	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI	Procedura Revisione Data Pagina	PG 21 10 31/08/2017 1 di 14
	<i>Copertina</i>		


PG 21

Regolamento per la Certificazione di prodotto di ascensori

Redatto da:	RTCA Dott.Ing. Enrico Costadura	Data: 31/08/2017
Approvata da:	RGQ Dott.Ing. Chiara Quaglierini	Data: 31/08/2017
Autorizzata da:	DIR Dott.Ing. Piero Costadura	Data: 31/08/2017


Tabella delle revisioni

Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento	Paragrafi Modificati	N° pagine
00	02/07/2012	Prima emissione	//	5
01	28/08/2013	Revisione a seguito di osservazioni ACCREDIA 2013	//	12
02	01/03/2014	Recepimento osservazioni ACCREDIA 2013 e ISO/IEC 17065:2012	1.4, 2.1, 2.2, 2.6, 3.3	11
03	02/03/2015	Allineamento contenuti cap.3 con Manuale Qualità Recepimento osservazioni ACCREDIA 2014	2.1, 2.2, 3.1, 3.2	11
04	26/10/2015	Modifica descrizione processo di Certificazione	2.1	11
05	18/02/2016	Recepimento osservazioni ACCREDIA 2015	2.4, 3.1, 3.2	12
06	26/02/2016	Revisione per nuova Direttiva 2014/33/UE	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.4, 2.5, 2.6	13
07	25/08/2016	Modifiche a seguito Esame Documentale ACCREDIA	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.5, 2.6, 3.2, 4, 5	13
08	28/02/2017	Recepimento osservazioni ACCREDIA 2016	3, 5	13
09	27/03/2017	Revisione a seguito entrata in vigore D.P.R. 10/01/2017, n. 23	1.2, 1.4	14
10	31/08/2017	Revisione per entrata in vigore Norme UNI EN 81-20 e 81-50	1.4	14

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Contenuti</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	2 di 14

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
2. Descrizione del processo	6
2.1 OFFERTA TECNICO-ECONOMICA, DOMANDA UFFICIALE DI CERTIFICAZIONE	6
2.2 APERTURA DELLA COMMESSA E ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO.....	7
2.3 RICUSAZIONE	7
2.4 ESAME DOCUMENTALE.....	7
2.5 VALUTAZIONE DELL'UNITA.....	8
2.6 RIESAME E DECISIONE	8
2.7 IL COMITATO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ.....	8
3. Reclami e ricorsi	9
3.1 PREMessa	9
3.2 RECLAMI	9
3.3 RICORSI.....	10
3.4 FORO COMPETENTE	11
4. Elenco dei certificati emessi	12
5. Uso dei marchi	13
5.1 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO DELL'ORGANISMO	13
5.2 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	13
6. Trattamento dei dati personali	14

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 1 - Generalità</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	3 di 14

1. Generalità

1.1 Scopo

Il Regolamento per la Certificazione di Prodotto è il documento con cui l'Organismo di Certificazione – nel seguito, più brevemente CERVINO - stabilisce le condizioni che riguardano il servizio di valutazione della Conformità nell'ambito della Direttiva Ascensori 2014/33/UE, recepita in Italia dalle norme di Legge nel seguito richiamate.

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 Essenziali di Sicurezza e Salute (RESS) stabiliti all'Allegato I della Direttiva con competenza, obiettività, diligenza, imparzialità e integrità professionale, ad emettere, in caso di esito positivo, l'Attestato CE di conformità del prodotto valutato e ad inserire l'Attestato suddetto in apposito Registro delle Certificazioni emesse da CERVINO.
- 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 interessato 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 alla Certificazione di Prodotto degli Ascensori secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 e modificato dal D.P.R. 214/2010 e dal D.P.R. 23/2017 di recepimento della Direttiva 2014/33/UE "Direttiva Ascensori".

In particolare, si applica agli ascensori in servizio permanente negli edifici e nelle costruzioni destinati al trasporto:

- a. di persone;
- b. di persone e cose;
- c. 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.

1.3 Definizioni

Ascensore: un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi o un apparecchio di sollevamento che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, pur non spostandosi lungo guide rigide.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 1 - Generalità</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	4 di 14

Supporto del carico: la parte dell'ascensore che sorregge le persone e/o le cose per sollevarle o abbassarle.

Installatore: la persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore.

Rappresentante autorizzato: la persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che ha ricevuto da un installatore un mandato scritto che la autorizza ad agire a suo nome in relazione a compiti specificati.

Dichiarazione di conformità: dichiarazione rilasciata dall'installatore circa la conformità del prodotto, (vedi ISO/IEC 17000:2005).

Certificazione di conformità: attestazione di parte terza della conformità del prodotto, (vedi ISO/IEC 17000:2004).

Organismo di certificazione: Organismo che effettua la certificazione di conformità.

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 Capo1, Art.2, Comma11).

Accreditamento della Società: alla data di emissione del presente Regolamento, CERVINO è in possesso dell'Accreditamento (Schema PRD) ad opera dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA per l'effettuazione della valutazione della conformità secondo l'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE.

Si riporta qui di seguito tale definizione in quanto oggetto dell'attività regolata dal presente documento.


Allegato VIII. Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori. (Modulo G)

La conformità basata sulla verifica dell'unità è la procedura di valutazione della conformità con cui un organismo notificato valuta se un ascensore soddisfa i requisiti essenziali di salute e sicurezza applicabili di cui all'allegato I della Direttiva 2014/33/UE. L'installatore dell'ascensore appone la marcatura CE nella cabina dell'ascensore e redige una dichiarazione di conformità UE.


L'organismo notificato esamina la documentazione tecnica e l'ascensore ed esegue le prove opportune definite nella o nelle norme armonizzate pertinenti, o prove equivalenti, per verificarne la conformità ai requisiti di salute e sicurezza applicabili di cui all'allegato I della Direttiva 2014/33/UE. Le prove comprendono almeno quelle previste al punto 3.3 dell'allegato V della Direttiva medesima. Se l'ascensore soddisfa i requisiti essenziali di salute e di sicurezza l'organismo notificato rilascia un certificato di conformità riguardo alle prove effettuate compila le pagine corrispondenti del registro di cui al punto 6.2 dell'allegato I. Se si rifiuta di rilasciare il certificato di conformità, l'organismo notificato deve fornire motivi dettagliati per tale rifiuto e indica le misure correttive necessarie da attuare per il superamento dei motivi ostativi a detto rilascio. Se l'installatore intende richiedere una nuova verifica dell'unità, deve rivolgersi al medesimo organismo notificato.

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".
- DIRETTIVA 2014/33/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 26 febbraio 2014 per l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relative ali ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (rifusione).
- 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).

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura Revisione Data Pagina	PG 21 10 31/08/2017 5 di 14
	<i>Capitolo 1 - Generalità</i>		

- 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.
- *UNI EN 81-20:2014 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose*
- *UNI EN 81-50:2014 Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli ascensori*
- *UNI EN 81-21: 2012 – Ascensori nuovi in edif. Esistenti*
- *UNI EN 81-22 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 22: Ascensori elettrici inclinati*
- *UNI EN 81-28: 2004 – Teleallarmi per ascensori*
- *UNI EN 81-70: 2005 – Accessibilità degli ascensori delle persone, compresi i disabili*
- *UNI EN 81-71: 2009 – Ascensori resistenti ai vandali*
- *UNI EN 81-72: 2015 – Ascensori antincendio*
- *UNI EN 81-73: 2005 – Comportamento degli ascensori in caso di incendio*

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	6 di 14

2. Descrizione del processo

2.1 Offerta Tecnico-Economica, Domanda Ufficiale di Certificazione

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 l'Installatore o il rappresentante autorizzato – 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 DUC - Domanda Ufficiale di Certificazione che è il documento con il quale il Richiedente chiede a CERVINO di assumere l'incarico per l'esecuzione della Valutazione della conformità dell'unità secondo l'Allegato VIII (modulo G)

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 Ufficiale di Certificazione 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 deve contenere:

- a. il nome e l'indirizzo dell'installatore e, nel caso in cui la domanda sia presentata dal rappresentante autorizzato, anche il nome e l'indirizzo di quest'ultimo;
- b. il luogo in cui è installato l'ascensore;
- c. una dichiarazione scritta che una domanda simile non è stata presentata a nessun altro organismo notificato;
- d. la documentazione tecnica.


nonché:

- e. di avere titolo per effettuare la Domanda di Certificazione;
- f. che l'impianto sottoposto a procedura di certificazione non sia stato oggetto di parere negativo da parte di altri Organismi Notificati;
- g. di aver preso visione del Regolamento per la Certificazione di Prodotto di CERVINO e di accettarne i contenuti e le condizioni.

Il Richiedente deve accompagnare la Domanda Ufficiale con la documentazione tecnica dell'ascensore da sottoporre a valutazione della Conformità che, in caso di mancato accordo economico per la prestazione di cui trattasi, viene restituita al Richiedente senza oneri a suo carico.

La documentazione tecnica dell'ascensore, che deve accompagnare la DUC, è quella indicata all'Allegato VIII della Direttiva (Modulo G) e deve consentire di valutare la conformità dell'ascensore ai requisiti della Direttiva stessa, di comprendere il suo progetto, la sua installazione ed il suo funzionamento. Ai fini della valutazione della conformità, la documentazione tecnica contiene almeno i seguenti elementi:





- a. una descrizione dell'ascensore;
- b. i disegni e gli schemi di progettazione e di fabbricazione;
- c. le spiegazioni necessarie alla comprensione di tali disegni e schemi e del funzionamento dell'ascensore;
- d. una lista dei requisiti essenziali di salute e di sicurezza presi in considerazione;
- e. un elenco delle norme armonizzate, applicate completamente o in parte, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea e, qualora non siano state applicate tali norme armonizzate, le descrizioni delle soluzioni adottate per soddisfare i requisiti essenziali di salute e di sicurezza della direttiva, compreso un elenco delle altre pertinenti specifiche tecniche applicate. In

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura Revisione Data Pagina	PG 21 10 31/08/2017 7 di 14
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>		

caso di applicazione parziale delle norme armonizzate la documentazione tecnica specifica le parti che sono state applicate;

- f. una copia dei certificati di esame UE del tipo (secondo direttiva 2014/33/UE) o certificati CE del tipo (secondo direttiva 95/16/CE) dei componenti di sicurezza per ascensori incorporati nell'ascensore;
- g. dichiarazioni di conformità di tipo CE o di tipo UE comprensive di numero seriale/matricola del componente;
- h. i risultati dei calcoli di progettazione eseguiti o fatti eseguire dall'installatore;
- i. le relazioni sulle prove effettuate;
- j. un esemplare delle istruzioni di cui al punto 6.2 dell'Allegato I;
- k. eventuale documentazione relativa alla certificazione dell'accordo preventivo circa la deroga per i volumi di rifugio, previsti dal DPR 19 gennaio 2015 n. 8.

La Domanda Ufficiale 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 ad un proprio Ispettore Valutatore da parte del RTCA di CERVINO;
- la comunicazione mediante apposito modulo LAC - Lettera Assegnazione Incarico da parte di Cervino al Cliente del nominativo dell'Ispettore incaricato.


2.3 Ricusazione

E' facoltà del Richiedente ricusare l'Ispettore, motivandone per iscritto le ragioni, entro tre giorni dalla ricezione della Lettera Assegnazione Incarico; qualora CERVINO accolga la ricusazione, il RTCA provvede ad assegnare il servizio ad altro Ispettore.

Non è ammessa più di una ricusazione per ciascuna pratica di certificazione; un Ispettore, il cui nominativo viene ricusato con motivazioni ritenute valide da CERVINO, non può più essere assegnatario di incarichi presso quel Richiedente, fatta salva apposita comunicazione da parte del Richiedente stesso nella quale vengano indicate le motivazioni che hanno determinato la cessazione delle cause ostative all'assegnazione a quell'Ispettore dell'incarico.

2.4 Esame documentale

I documenti inviati dal Cliente contestualmente alla DUC costituiscono la parte essenziale del Fascicolo di Certificazione. Tale documentazione viene trasmessa al Valutatore di CERVINO per un esame preliminare il cui esito è comunicato al Cliente con apposito modulo LED - Lettera Esame Documentazione che riporta l'esito favorevole o l'eventuale necessità di integrazioni/modifiche alla documentazione stessa. 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. 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 del prodotto.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Cap. 2 – Descrizione del processo</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	8 di 14

2.5 Valutazione dell'unità

Il fascicolo tecnico viene trasmesso o consegnato da RTCA all'Ispettore cui è stata assegnata la pratica di certificazione; egli, una volta valutati i contenuti ed avendoli ritenuti conformi a quanto previsto dalle Norme applicabili, comunica a CERVINO la propria disponibilità a proseguire l'iter. L'Ispettore è a quel punto autorizzato a prendere accordi col Richiedente per fissare la data per l'esecuzione della Verifica dell'unità sull'ascensore da certificare. La verifica dell'ascensore consiste nell'esecuzione delle prove e misure in campo che vengono eseguite dall'Installatore sotto la direzione dell'Ispettore di CERVINO. Durante tale verifica l'Ispettore di CERVINO accerta la corrispondenza dell'ascensore a quanto descritto nel fascicolo tecnico relativo all'impianto medesimo. Successivamente egli effettua tutte le prove e le misure atte ad accertarne la conformità ai requisiti essenziali di sicurezza e salute previsti dalla Direttiva 2014/33/UE e constata più in generale la rispondenza dell'impianto alle Norme Tecniche applicabili, nonché l'assenza di ulteriori rischi.

L'Ispettore per il corretto svolgimento del proprio operato si avvale della strumentazione di misura in dotazione – il cui utilizzo è regolamentato nel Sistema di Gestione della Qualità di CERVINO – e della lista di controllo applicabile alla tipologia di ascensore da certificare.

Qualora non fornito in precedenza, all'atto della Verifica dell'unità, l'Installatore fornisce al Valutatore il Registro di cui al punto 6.2. dell'Allegato I della Direttiva 2014/33/UE da compilare nelle parti di sua competenza. La compilazione viene effettuata dal Valutatore ed è oggetto di riesame secondo quanto descritto al par. 2.6, in conformità all'art. 7.5 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

In occasione dell'attività di valutazione della conformità finalizzata alla certificazione di prodotto da parte di CERVINO potrà essere presente il personale ispettivo dell'Ente di Accreditamento Italiano.

2.6 Riesame e Decisione

Ultimata la verifica dell'unità, l'Ispettore provvede alla trasmissione della lista di controllo e dei documenti di sua competenza, ad RTCA per le conseguenti valutazioni. Il Responsabile della Certificazione, effettua la valutazione della pratica registrandone l'esito mediante apposito modello e, in caso di valutazione positiva, propone al Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione di riunire il GTC per il conseguente riesame. 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 l'Attestato di Conformità di un'unità al Direttore Generale per la delibera finale ed il rilascio dell'Attestato.

Una volta emesso l'Attestato, 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 dell'Attestato. 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 l'ascensore, dovrà formulare una nuova Domanda Ufficiale e ripetere l'iter sopra descritto.

2.7 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 del prodotto. 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 DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 3 – Reclami e Ricorsi</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	9 di 14

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, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca 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;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica,

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 3 – Reclami e Ricorsi</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	10 di 14

provvedendo a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se vengono evidenziate carenze nell'operato di CERVINO, si procede come in a).

Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato dell'Organismo ma a fattori diversi (*es. difetti, malfunzionamenti, qualità dei materiali impiegati, qualità delle finiture del prodotto certificato, ecc.*), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (*Installatore, Rappresentante autorizzato*) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva.

La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, CERVINO S.r.l., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta scritta, da parte del reclamante, CERVINO fornisce 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.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo. In relazione a tali reclami, l'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

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.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 3 – Reclami e Ricorsi</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	11 di 14

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 Ufficiale di Certificazione presenta tra le clausole vessatorie l'accettazione della presente condizione.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 4 – Elenco dei certificati emessi</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	12 di 14

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.

	<i>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Capitolo 5 – Uso dei marchi</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	13 di 14


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 DI PRODOTTO DEGLI ASCENSORI</i>	Procedura	PG 21
	<i>Cap. 6 – Trattamento dei dati personali</i>	Revisione	10
		Data	31/08/2017
		Pagina	14 di 14

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.