	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Copertina</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	1 di 20


PG 22

REGOLAMENTO PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DI ASCENSORI E MONTACARICHI IN SERVIZIO PRIVATO

Redatto da:	Sostituto RTAM 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	28/08/2013	Prima emissione	//	16
01	28/02/2014	Revisione a seguito Osservazioni Accredia	1, 2.2, 5.4.1, 5.4.2.	15
02	10/11/2014	Allineamento contenuti cap.7 con Manuale Qualità e recepimento osservazioni ACCREDIA 2° Visita Sorveglianza	7.2	14
03	15/10/2015	Revisione per entrata in funzione verbalizzazione on-line	2, 5.4	15
04	26/11/2015	Revisione a seguito Osservazioni Accredia 2015	2.1, 6.4, 7.1, 7.2	15
05	26/02/2016	Revisione per nuova Direttiva 2014/33/UE e modifiche processo	1, 2.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5, 6.3	16
06	28/10/2016	Revisione a seguito pre-esame documentale ACCREDIA	2.1, 2.2, 7	17
07	28/02/2017	Recepimento osservazioni ACCREDIA 2016	1, 5.4, 7, 8	19
08	27/03/2017	Revisione a seguito entrata in vigore D.P.R. 10/01/2017, n. 23	1, 2.2, 5.5	19
09	31/08/2017	Revisione per entrata in vigore Norme UNI EN 81-20 e 81-50	2.2	20

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura Revisione Data Pagina	PG 22 09 31/08/2017 2 di 20
	<i>Contenuti</i>		

Contenuti

1. Scopo e campo di applicazione	3
2. Documentazione di riferimento	4
2.1 RIFERIMENTI PER L' ATTIVITÀ D' ISPEZIONE.....	4
2.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI TECNICI IN MATERIA DI ASCENSORI	4
3. Distribuzione	7
4. Definizioni.....	8
5. Attivazione ed effettuazione del servizio.....	9
5.1 PREMESSA	9
5.2 GESTIONE DELLE ANAGRAFICHE E DELLE COMMESSE DA PARTE DI CERVINO ATTRAVERSO PROPRIO DATABASE SU WEB	9
5.3 CARICAMENTO DEI DATI ANAGRAFICI E APERTURA DI UNA COMMESSA.....	9
5.4 EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE	10
5.4.1 <i>Verifica periodica</i>	10
5.4.2 <i>Verifica straordinaria</i>	11
5.5 CONTENUTI MINIMI DEL VERBALE	12
6. Impegni reciproci del Cliente e di CERVINO	13
6.1 PREMESSA	13
6.2 IMPEGNI DI CERVINO	13
6.3 IMPEGNI DEL CLIENTE	13
7. Uso dei marchi	15
7.1 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO DELL' ORGANISMO.....	15
7.2 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	15
8. Reclami e ricorsi	16
8.1 PREMESSA	16
8.2 RECLAMI	16
8.3 RICORSI	17
8.4 FORO COMPETENTE	18
9. Trattamento dei dati personali	19
10. Allegati	20

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 1 – Scopo e campo di applicazione</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 3 di 20

1. Scopo e campo di applicazione

La presente Procedura descrive le regole principali che disciplinano il rapporto tra Committente ed Organismo per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi ai sensi della normativa nazionale vigente, della Direttiva ascensori, nonché gli obblighi dell'Organismo in ordine all'espletamento di detta attività.

Le verifiche in oggetto si applicano ad ascensori e montacarichi in servizio privato nonché alle piattaforme elevatrici e agli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 così come modificato dal DPR 214/10 e dal DPR 23/17.


Tali verifiche sono verifiche ispettive dirette ad accertare che le parti dell'ascensore o della macchina da cui dipende la sicurezza dell'impianto siano efficienti e funzionino correttamente e che siano stati risolti rilievi/prescrizioni di cui ai precedenti verbali d'ispezione.

La natura del servizio esclude la possibilità da parte dell'Organismo d'Ispezione di svolgere attività di consulenza nei confronti del Committente.

Il presente Regolamento è disponibile e scaricabile dal sito www.cervino.org nell'edizione più aggiornata. I clienti possono in ogni caso richiederne copia all'Organismo CERVINO.

Le revisioni e gli aggiornamenti del presente Regolamento vengono effettuate in conformità con le indicazioni contenute nel Sistema di Gestione della Qualità di CERVINO.

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.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 2 – Documentazione di riferimento</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 4 di 20


2. Documentazione di riferimento

2.1 Riferimenti per l'attività d'ispezione


- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 - Valutazione della conformità: vocabolario e principi generali
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - Valutazione della conformità: requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 - Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- EA/ILAC-IAF A4 - EA/ILAC Guidance on the application of ISO/IEC 17020
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali)
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA
- MQ - Manuale della Qualità di CERVINO e relativa documentazione

2.2 Riferimenti legislativi e normativi tecnici in materia di ascensori


- 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 ai ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (rifusione).
- 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. 5 ottobre 2010, n. 214 "Regolamento recante modifiche al Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE sugli ascensori" (G.U. n. 292 del 15.12.2010)
- 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" (GU serie generale n. 43 del 21/02/2015)
- DM 9 marzo 2015 "Disposizioni relative all'esercizio degli ascensori in servizio pubblico destinati al trasporto di persone"
- DM 19 marzo 2015 "Procedure relative agli accordi preventivi per l'installazione di ascensori nei casi in cui non è possibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina"
- Principali disposizioni di legge inerenti la sicurezza degli ascensori, di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo:
 - Regio decreto 23 giugno 1927, n. 1404, circa l'impianto e l'esercizio degli ascensori per trasporto in servizio privato di persone e di cose accompagnate da persone;

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 2 – Documentazione di riferimento</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 5 di 20

- Regio decreto 3 maggio 1934, n. 906: Modificazioni al Regolamento 23 giugno 1927, n. 1404, circa l'impianto e l'esercizio degli ascensori per trasporto in servizio privato di persone e di cose accompagnate da persone;
- Decreto Luogotenenziale 31 agosto 1945, n. 600 "Norme per la costruzione, l'installazione, la manutenzione e l'esercizio degli ascensori e dei montacarichi installati a scopi ed usi privati;
- Decreto Presidente della Repubblica 1497, 29 maggio 1963 "Approvazione del Regolamento per gli ascensori ed i montacarichi in servizio privato;
- Decreto Ministeriale 28 maggio 1979 n°1635 "Misure sostitutive di sicurezza per ascensori e montacarichi a vite, a cremagliera ed idraulici", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 24 settembre 1979, n. 262;
- Decreto Ministeriale 9 dicembre 1987, n. 587 "Attuazione delle direttive n. 84/529/CEE e n. 86/312/CEE relative agli ascensori elettrici"
- Legge 9 gennaio 1989, n. 13 recante "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati";
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 Marzo 1994, n. 268 "Regolamento recante attuazione della direttiva n. 90/486/CE relativa alla disciplina degli ascensori elettrici, idraulici od oleo elettrici";
- Decreto Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162;
- Decreto 26 ottobre 2005 "Miglioramento della sicurezza degli impianti di ascensore installati negli edifici civili precedentemente alla data di entrata in vigore della direttiva 95/16/CE";
- Principali disposizioni normative inerenti la sicurezza degli ascensori, di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo:
 - UNI 10411-1:2014 Modifiche ad ascensori elettrici non conformi alla Direttiva 95/16/CE
 - UNI 10411-2:2014 Modifiche ad ascensori idraulici non conformi alla Direttiva 95/16/CE
 - UNI 10411-3:2016 Modifiche ad ascensori elettrici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI EN 81-1
 - UNI 10411-4:2016 Modifiche ad ascensori idraulici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI EN 81-2
 - *UNI 10411-5:2017 Modifiche ad ascensori elettrici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE o alla Direttiva 2014/33/UE e non conformi alla UNI EN 81-1*
 - *UNI 10411-6:2017 Modifiche ad ascensori idraulici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE o alla Direttiva 2014/33/UE e non conformi alla UNI EN 81-2*
 - UNI EN 81-1:2010 Ascensori elettrici
 - UNI EN 81-2:2010 Ascensori idraulici
 - 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 81-21:2012 – Ascensori nuovi in edifici 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 81-31 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Ascensori per il trasporto di sole merci Parte 31: Ascensori accessibili alle sole merci
 - UNI EN 81-40 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori speciali per il trasporto di persone e cose. Parte 40: Servoscala e piattaforme elevatrici che si muovono su di un piano inclinato per persone con mobilità ridotta
 - UNI EN 81-41 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori speciali per il trasporto di persone e cose - Parte 41: Piattaforme elevatrici verticali previste per l'uso da parte di persone con mobilità ridotta

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 2 – Documentazione di riferimento</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	6 di 20


- UNI EN 81-50:2014 Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli 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 l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 3 - Distribuzione</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	7 di 20

3. Distribuzione

Il presente Regolamento è reso disponibile a qualsiasi soggetto 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 Gestione della 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.


	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 4 - Definizioni</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	8 di 20

4. Definizioni

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento e nell'ambito dell'attività di verifica è coerente con la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 di cui al precedente punto 2.1.

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

Cliente	Soggetto richiedente il servizio d'ispezione
Ente d'Accreditamento	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)
Ispettore	persona in possesso dei requisiti tecnici professionali necessari per effettuare le verifiche di cui al presente Regolamento e che è stata qualificata da CERVINO a tale scopo
Ispezione	attività svolta dall'Organismo notificato, che consiste nell'accertare che le parti dell'ascensore da cui dipende la sicurezza dell'impianto siano efficienti e funzionino correttamente; l'attività consiste in un esame documentale, un esame visivo ed una serie di prove e di misure strumentali
Rilievo	deviazione dalla normativa di riferimento in materia che può generare, a seconda della gravità, non conformità, raccomandazioni, ovvero semplici osservazioni
Verifica	vedi ispezione
Verificatore	vedi ispettore
Verbale di verifica	documento di sintesi redatto dall'Organismo al termine della verifica che contiene i dati anagrafici e tecnici dell'impianto, l'elencazione dei controlli effettuati con i valori delle misure significative ai fini della sicurezza, i rilievi riscontrati e l'indicazione se l'impianto può essere mantenuto in funzione oppure no

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 5 – Attivazione ed effettuazione del servizio</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	9 di 20

5. Attivazione ed effettuazione del servizio

5.1 Premessa

Il Cliente attiva il servizio richiedendo un'offerta ed accettandola formalmente. L'accettazione dell'offerta può avvenire attraverso un ordine ovvero attraverso un contratto che viene sottoscritto da entrambe le parti al momento dell'accordo.

La firma dell'Ordine o del Contratto da parte di entrambi implica l'accettazione dei contenuti del presente Regolamento.

E' possibile scaricare dal sito www.cervino.org la Domanda Ufficiale di Verifica, che costituisce a tutti gli effetti ordine/contratto, una volta firmata dalle parti.

5.2 Gestione delle anagrafiche e delle commesse da parte di CERVINO attraverso proprio database su web

CERVINO carica sul proprio database i dati anagrafici dei potenziali clienti e dei clienti che hanno accettato un'offerta per uno o più servizi di verifica, nonché i dati tecnici relativi alle attrezzature ed agli impianti da sottoporre a verifica.

Si elencano di seguito i dati che il Cliente si impegna a trasmettere a CERVINO, contestualmente alla stipula del contratto:

- Data dell'ultima verifica;
- Estremi e riferimenti della ditta incaricata della manutenzione e dell'assistenza in sede di verifica;
- Dati fiscali necessari per la fatturazione.

La data dell'ultima verifica dell'ascensore permette a CERVINO di realizzare uno scadenziario, nell'ambito del proprio database, fondamentale ai fini della gestione delle verifiche entro i termini di legge.


CERVINO, nell'ambito dell'accordo commerciale con il Cliente, può consentire a quest'ultimo l'accesso allo scadenziario aggiornato ed alle copie dei verbali d'ispezione redatti da CERVINO e relativi ai propri impianti.

5.3 Caricamento dei dati anagrafici e apertura di una commessa

In caso di accettazione di un'offerta relativa alla verifica di un impianto, CERVINO apre un ordine interno e, entro tre mesi dalla data di scadenza della verifica di quell'impianto, apre una commessa.

Se la data di scadenza della verifica non è nota o disponibile, CERVINO si impegna ad effettuare la verifica entro 90 (novanta) giorni dalla data di stipula del contratto.

L'apertura della commessa implica l'assegnazione dell'incarico ad uno dei verificatori qualificati da CERVINO il cui nominativo viene indicato al Committente, che può ricusarlo entro 3 (tre) giorni dalla data di notifica motivandone le ragioni. In caso di accettazione del Verificatore da parte del Cliente, CERVINO provvede ad assegnare la commessa al Verificatore, mediante il proprio sistema informatico interno.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 5 – Attivazione ed effettuazione del servizio</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 10 di 20

5.4 Effettuazione delle verifiche

5.4.1 Verifica periodica

La Segreteria Tecnica di Cervino prende accordi con il Proprietario dell'impianto concordando data e orario della verifica con un anticipo di almeno 15 (quindici) giorni sulla data proposta, salvo esplicita richiesta da parte del Cliente.

Il **Cliente** è tenuto a mettere a disposizione del verificatore la seguente documentazione:

- per impianti installati anteriormente al 30 giugno 1999, il libretto di immatricolazione dell'ascensore;
- per impianti installati posteriormente al 30 giugno 1999, la certificazione CE e la relativa documentazione allegata.
- per gli impianti installati posteriormente al 19 aprile 2016, la certificazione UE e la relativa documentazione allegata;
- deroga ministeriale ed Accordo preventivo, laddove applicabile, per ascensori conformi alle Direttive 95/16/CE o 2014/33/UE con volumi di rifugio ridotti in testata e fossa.

La verifica non può avere luogo se non è presente la ditta di manutenzione, che è l'unica autorizzata ad effettuare interventi sull'impianto. Eventuali ritardi rispetto alla scadenza della verifica, imputabili alla mancata messa a disposizione da parte della ditta di manutenzione di personale e/o mezzi necessari per lo svolgimento della verifica stessa, manlevano l'Organismo da responsabilità legate ad infortuni e/o incidenti che dovessero avvenire dopo tale data.

Nel corso dell'ispezione il Verificatore effettua:

- un esame a vista finalizzato a valutare l'installazione e la conservazione dei componenti principali dell'impianto (es. verifica dell'integrità delle funi, verifica di conformità delle difese del vano, verifica della presenza di perdite d'olio dal gruppo valvole o dal la guarnizione sulla testa del cilindro, ecc.);
- una serie di prove finalizzate a verificare l'efficienza e l'efficacia dei dispositivi e dei componenti di sicurezza (prova degli extracorsa, prova d'intervento del paracadute, ecc.);
- alcune misure strumentali (prova d'isolamento, misure di scorrimento tra funi e puleggia di frizione, eventuali misure di luminosità, ecc.).


A conclusione della verifica ispettiva il Verificatore compila il Verbale di Verifica utilizzando il sistema di gestione informatico di Cervino per la verbalizzazione on line. In caso di esito negativo della verifica, il Verificatore utilizza anche il modello cartaceo, rilasciandone copia nella sala macchine dell'impianto ed una copia al Manutentore.

Quanto sopra al fine di migliorare la leggibilità del documento e per una maggiore uniformità di comportamento da parte degli Ispettori, fatta salva l'accezione già vista per i verbali con esito negativo. Il verbale elettronico contiene infatti uno spazio dove l'Ispettore riporta il codice/i del rilievo/i cui corrisponde una descrizione sintetica dell'osservazione o della non conformità. Sia il codice del rilievo che la sua descrizione compaiono sul fronte del verbale di verifica periodica o straordinaria.

Nell'esemplare cartaceo del verbale, la legenda dei codici associati ai rilievi codificati è riportata sul retro di ciascun verbale.

Il Verbale d'ispezione attesta l'esecuzione della verifica ed il suo esito e contiene almeno i seguenti elementi:

- l'identificazione univoca del documento;
- un riferimento che lo renda riconducibile alla commessa;

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 5 – Attivazione ed effettuazione del servizio</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	11 di 20

- identificazione e firma dell'ispettore con evidenza del proprio numero di iscrizione all'ordine professionale;
- l'individuazione delle parti e dei componenti principali sottoposti a verifica;
- i riscontri numerici delle misure effettuate con indicazione delle unità di misura;
- le sigle aziendali degli strumenti utilizzati;
- data di esecuzione della verifica;
- l'esito dell'ispezione (positivo o negativo);
- firma digitale del Verificatore.

Tutti i verbali vengono riesaminati dal Responsabile Tecnico o suo Sostituto. Nel caso in cui il Responsabile Tecnico dovesse rilevare verbali mal compilati o con rilievi non pertinenti, ne da comunicazione al Verificatore per i chiarimenti e le correzioni del caso ed eventualmente apre un reclamo e/o una non conformità interni; qualora ne ravvisi la necessità il Responsabile Tecnico informa il Cliente ed il Manutentore, fornendo loro le indicazioni circa le azioni successive da compiere. Il riesame del verbale deve essere effettuato in un tempo non superiore ai 30 (trenta) giorni dalla data di redazione del verbale stesso.

Una volta completato il controllo, Cervino provvede a trasmettere al Cliente i Verbali riesaminati unitamente alla relativa fattura. Copia originale del Verbale verrà trasmessa contestualmente alla ditta di manutenzione.

In caso di verbale negativo il Verificatore carica il verbale sul sistema informatico, entro 24 ore dall'avvenuta verifica, segnalandolo al Responsabile Tecnico. Nel caso in cui il Responsabile Tecnico approvi tale risultato, la Segreteria Tecnica lo notifica al Comune di competenza, entro 7 giorni lavorativi al massimo.


5.4.2 Verifica straordinaria

Il Cliente richiede la Verifica Straordinaria nei seguenti casi previsti dal DPR 162/99:

- In caso di esito negativo della precedente verifica periodica, al fine di verificare l'eliminazione delle Non Conformità rilevate;
- Dopo un incidente, anche non seguito da infortunio;
- A seguito di modifiche sostanziali dell'impianto quali, ad esempio:
 - cambiamento della velocità,
 - cambiamento della portata,
 - cambiamento della corsa;
- quando la comunicazione di messa in esercizio è effettuata oltre il termine di 60 giorni dalla Dichiarazione di Conformità UE dell'impianto. In questo caso la verifica straordinaria è finalizzata all'attivazione dell'ascensore in conformità all'art. 2bis del D.P.R. del 10/01/2017 n.23.

Nel corso della Verifica Straordinaria, oltre a quanto già visto per la periodica, il Verificatore acquisisce la documentazione relativa alle eventuali trasformazioni e ne valuta la congruità rispetto all'installazione.

Le verifiche straordinarie devono essere richieste direttamente dal Cliente. Alla richiesta di verifica straordinaria deve seguire una comunicazione scritta da parte della Segreteria Tecnica di Cervino al Cliente, nella quale è allegato un apposito modulo di richiesta di documentazione relativa agli elementi sostituiti che riporta gli estremi del contratto in essere al quale rimanda per gli aspetti economico-contrattuali. Tale modulo (allegato al presente Regolamento e di cui costituisce parte integrante) deve essere compilato con i dati dell'impianto, firmato e reinviato dal Cliente alla

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 5 – Attivazione ed effettuazione del servizio</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	12 di 20


Segreteria Tecnica di Cervino contestualmente alla eventuale documentazione inerente i componenti sostituiti, se non già inviata in precedenza.

Nel caso in cui la necessità di effettuare una verifica straordinaria si manifesti nel corso della verifica periodica, il Verificatore può procedere ad effettua tale verifica, se in possesso di tutta la documentazione necessaria. In questo caso nel verbale di verifica, il Verificatore sceglie l'opzione "verifica straordinaria contestuale alla periodica" sul verbale elettronico, evidenziando così ad uso del Cliente la contestualità dell'evento. Solo in caso di esito negativo, il Verificatore lascia copia cartacea del verbale nella sala macchine dell'impianto. Quando la verifica straordinaria coincide con la verifica periodica, questa determina la data di scadenza della successiva verifica periodica.

5.5 Contenuti minimi del verbale

Il verbale d'ispezione deve contenere almeno i seguenti elementi:

- l'identificazione univoca del documento;
- un riferimento riconducibile alla commessa;
- il nominativo dell'ispettore;
- l'individuazione delle parti e dei componenti principali sottoposti a verifica;
- i riscontri numerici delle misure effettuate;
- qualora applicabile, evidenza della rimozione delle cause che avevano determinato l'esito negativo della precedente verifica;
- le sigle aziendali degli strumenti utilizzati;
- l'esito del verbale (positivo o negativo).

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 6 – Impegni reciproci del Cliente e di Cervino</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	13 di 20

6. Impegni reciproci del Cliente e di CERVINO

6.1 Premessa

Il presente Regolamento individua gli obblighi reciproci di CERVINO e del Cliente che vengono sottoscritti con la firma del contratto/ordine.

6.2 Impegni di CERVINO

Con la firma e l'accettazione del contratto CERVINO si impegna a svolgere il servizio nel rispetto del presente Regolamento e dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza.


In particolare CERVINO:

- non svolge né direttamente né attraverso i propri Verificatori attività di consulenza, installazione, progettazione e manutenzione di ascensori;
- non effettua pressioni indebite nei confronti dei propri Verificatori, né di tipo finanziario, né di altra natura al fine di condizionare l'esito della verifica;
- effettua l'analisi dei rischi per valutare eventuali minacce alla propria imparzialità e la sottopone al vaglio del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per il parere di competenza;
- si impegna affinché tutto il proprio personale non divulghi a terzi le informazioni acquisite nel corso delle verifiche; la Società potrà fornire tali informazioni solo dietro richiesta da parte delle Autorità Competenti;
- si impegna a comunicare al Cliente l'eventuale decadenza della propria abilitazione. In tale caso il Cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con CERVINO senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- garantisce di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge;
- garantisce che tutto il proprio personale ha in dotazione strumentazione di misura idonea rispetto alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura presso laboratori Accreditati;
- garantisce che tutto il proprio personale ha ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere ed è in possesso dei DPI individuati nel Documento di Valutazione dei Rischi.


6.3 Impegni del Cliente

Con la firma e l'accettazione del contratto il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione di CERVINO tutta la documentazione tecnica e amministrativa nonché i mezzi necessari alla pianificazione ed all'espletamento dell'incarico quali l'accesso ai locali e la presenza di personale della ditta di manutenzione; inoltre il Cliente dovrà mettere a disposizione della Società all'atto della verifica:
 - il libretto o il fascicolo tecnico dell'impianto con gli eventuali aggiornamenti intervenuti a seguito di modifiche o trasformazioni,
 - il manuale d'uso e manutenzione dell'impianto e la dichiarazione di conformità, per gli ascensori realizzati in conformità con la Direttiva 95/16/CE, o con la Direttiva 2014/33/UE, nonché copia delle comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i.,
 - copia dei precedenti verbali d'ispezione,
 - i rapporti di verifica di manutenzione semestrali a cura della ditta di manutenzione,
 - l'eventuale documentazione relativa a trasformazioni e sostituzioni di parti d'impianto;

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 6 – Impegni reciproci del Cliente e di Cervino</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	14 di 20

- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della verifica possano essere presenti Ispettori inviati dall'Ente Unico di Accreditamento. In tale circostanza CERVINO si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente;
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della verifica possano essere presenti Ispettori CERVINO inviati in affiancamento per formazione o per attività di monitoraggio in campo;
- segnalare tempestivamente a CERVINO eventuali modifiche dei dati forniti in sede di stipula del contratto;
- segnalare tempestivamente a CERVINO eventuali incidenti occorsi nell'ambito dell'esercizio dell'impianto.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura Revisione Data Pagina	PG 22 09 31/08/2017 15 di 20
	<i>Cap. 7 – Uso dei marchi</i>		


7. Uso dei marchi

7.1 Divieto utilizzo del marchio dell'Organismo

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

7.2 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 l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura Revisione	PG 22 09
	<i>Cap. 8 – Reclami e Ricorsi</i>	Data Pagina	31/08/2017 16 di 20

8. Reclami e ricorsi

8.1 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 verifica 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.

8.2 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 a mezzo fax, posta raccomandata o e-mail certificata il ricevimento al reclamante (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

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 8 – Reclami e Ricorsi</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	17 di 20

Verificatori 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" ispezionato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di ispezione, si procede ad un riesame completo della pratica, 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, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente 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 comunicate dal Cliente all'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 ispezioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti ispezionati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo. In relazione a tali reclami, l'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario dell'ispezione, 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.

8.3 Ricorsi

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.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 8 – Reclami e Ricorsi</i>	Revisione	09
		Data	31/08/2017
		Pagina	18 di 20

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 8.2, 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 ricorso, CERVINO S.r.l. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.


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.8.4.

8.4 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 Verifica presenta tra le clausole vessatorie l'accettazione della presente condizione.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 9 – Trattamento dati personali</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 19 di 20

9. 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.

	<i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i>	Procedura	PG 22
	<i>Cap. 10 – Allegati</i>	Revisione Data Pagina	09 31/08/2017 20 di 20

10. Allegati

Richiesta dati per Verifica Straordinaria (Mod.71)