

RG 03
REGOLAMENTO PER L'ESECUZIONE DELLE
VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE DI ASCENSORI E
MONTACARICHI IN SERVIZIO PRIVATO

Ed.	Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato	Verificato	Approvato
01	00	01/07/2023	Riedizione del Sistema			
01	01	24/07/2024	Correzioni a seguito di esame documentale Accredia	B. Sgaragli	P. Costadura	P. Costadura

Contenuti

1. Scopo e campo di applicazione	3
2. Documentazione di riferimento	4
2.1 RIFERIMENTI PER L'ATTIVITÀ D'ISPEZIONE.....	4
3. Distribuzione	5
4. Definizioni	6
5. Attivazione ed effettuazione del servizio.....	7
5.1 PREMESSA.....	7
5.2 GESTIONE DELLE ANAGRAFICHE E DELLE COMMESSE DA PARTE DI CERVINO ATTRAVERSO PROPRIO DATABASE SU WEB.....	7
5.3 CARICAMENTO DEI DATI ANAGRAFICI E APERTURA DI UNA COMMESSA	7
5.4 EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE	7
5.4.1 <i>Verifica periodica</i>	7
5.4.2 <i>Verifica straordinaria</i>	9
5.5 CONTENUTI MINIMI DEL VERBALE.....	9
5.5.1 <i>Ritiro e Rettifica dei verbali</i>	10
6. Impegni reciproci del Cliente e di CERVINO.....	11
6.1 PREMESSA.....	11
6.2 IMPEGNI DI CERVINO.....	11
6.3 IMPEGNI DEL CLIENTE	11
7. Uso dei marchi	13
7.1 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO DELL'ORGANISMO.....	13
7.2 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	13
7.3 USO DEL VERBALE DI VERIFICA EMESSO DALL'ORGANISMO	13
8. Reclami e ricorsi	14
8.1 PREMESSA.....	14
8.2 RECLAMI	14
8.3 RICORSI	15
8.4 FORO COMPETENTE.....	16
9. Trattamento dei dati personali	17

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente Regolamento 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 sostanziali che hanno riflessi sui 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.

2. Documentazione di riferimento

2.1 Riferimenti per l'attività d'ispezione

- UNI EN ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 - Valutazione della conformità: vocabolario e principi generali
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 - Valutazione della conformità: requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 - Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali)
- Guide ILAC P10, P15
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA
- MQ - Manuale della Qualità di CERVINO e relativa documentazione

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.

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

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 singolo, valido per l'erogazione di una singola prestazione, ovvero attraverso un contratto che viene sottoscritto dal Cliente e che prevede, in linea generale, l'esecuzione delle verifiche a cadenza periodica, secondo quanto stabilito dalla Legge, salvo disdetta.

Le condizioni generali che regolano gli aspetti economici e contrattuali sono specificati nella Domanda Ufficiale di verifica, salvo nel caso di Condomini, laddove si fa riferimento al contratto Verifiche Ascensore – Condomini e Privati e alle Condizioni generali di vendita SF03.

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

E' possibile scaricare dal sito www.cervino.org il Mod. 46_DUF Domanda Ufficiale di Verifica, che costituisce a tutti gli effetti ordine/contratto, una volta firmata dalle parti, ed il Contratto Verifiche Ascensore – Condomini e Privati.

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.

5.4 Effettuazione delle verifiche

5.4.1 Verifica periodica

SGT comunica al Cliente (Proprietario/Amm.re/Ufficio Tecnico) il periodo di effettuazione della verifica, salvo diversa esplicita e motivata 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 il Verificatore compila il Verbale di Verifica utilizzando il sistema di gestione informatico di Cervino per la verbalizzazione on line.

Il verbale elettronico contiene 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.

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;
- 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 dà comunicazione al Verificatore per i chiarimenti e le correzioni del caso ed eventualmente apre un rilievo interno. Il riesame

	<p align="center"><i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i></p>	<p align="right">RG 03 Ed 01 Rev 01 Pag. 9 di 18</p>
---	--	--

del verbale deve essere effettuato in un tempo non superiore ai 30 (trenta) giorni dalla data e 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, il giorno stesso della verifica, segnalandolo tempestivamente al Responsabile Tecnico, che provvedere entro le successive 24 ore al riesame del verbale. 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;
- con richiesta motivata da parte del cliente;
- a seguito di fermo prolungato.

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 Segreteria Tecnica di Cervino contestualmente alla documentazione inerente i componenti sostituiti e a copia del libretto, se non già inviati in precedenza.

Inoltre, nel corso della Verifica Straordinaria, oltre a quanto già visto per la periodica, il Verificatore può eventualmente acquisire ulteriore documentazione relativa alle modifiche costruttive apportate all'ascensore per valutarne la congruità rispetto all'installazione.

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. 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;
- la data di emissione del documento;
- l'esito del verbale (positivo o negativo).

5.5.1 Ritiro e Rettifica dei verbali

In seguito a qualsiasi anomalia rilevata in ulteriori fasi di riesame del verbale (Audit interni, richiesta cliente, verifiche interne di processo ecc.) a processo concluso, con verbale già trasmesso al Cliente, il documento errato sarà ritirato e rettificato. In questo caso, laddove sia necessario recarsi nuovamente presso l'impianto, la verifica sarà ripetuta con oneri a carico dell'Organismo stesso.

Cervino provvederà a inoltrare un messaggio di posta elettronica certificata ai destinatari appartenenti alla medesima lista di distribuzione utilizzata per l'invio iniziale del verbale.

Il messaggio conterrà la richiesta di scaricare nuovamente il documento utilizzando il link della comunicazione originale e potrà avere in allegato il documento rettificato.

	<p align="center"><i>Regolamento per l'esecuzione delle verifiche di ascensori</i></p>	<p align="right">RG 03 Ed 01 Rev 01 Pag. 11 di 18</p>
---	--	---

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 o l'invio via PEC della conferma d'ordine, 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, in questo caso Cervino ha l'obbligo di informare il cliente, fatto salvo il caso in cui sia vietato;
- 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 così come previsto dal DPR 162/99 Art.15; 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;

- 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;
- segnalare a CERVINO eventuali rischi presenti sul luogo di installazione dell'impianto.

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.

7.3 Uso del Verbale di Verifica emesso dall'Organismo

Il proprietario dell'impianto ha facoltà di utilizzare il Verbale di Verifica emesso dall'Organismo purché nella sua interezza, con riproduzione completa e leggibile.

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 della Vittoria, 11/8 - 16121 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 o semplice 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. La comunicazione avviene entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

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 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, entro e non oltre 90 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

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 della Vittoria, 11/8 - 16121 Genova (GE)

Fax: 010.42069359

PEC: info@pec.cervino.org

Oggetto: inserire estremi dell'eventuale comunicazione di Cervino contro cui si ricorre

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 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 espone, 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

Laddove non diversamente specificato nella documentazione contrattuale o nel singolo ordine, per ogni controversia, è indicato quale foro competente il foro di Genova.

9. Trattamento dei dati personali

CERVINO assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti in conformità all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (General Data Protection Regulation di seguito, per semplicità, GDPR 2016/679), nonché del recante disposizioni a tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, nonché del Dlgs 101/18, vi informiamo di quanto segue:

a) Titolare del Trattamento

Il Titolare del trattamento è la Società Cervino Srl, Piazza N. Barabino, 10/5, 16149 Genova, nella persona del suo Legale Rappresentante Ing, Piero Costadura, pec. info@pec.cervino.org

b) Categorie di dati trattati

Il trattamento effettuato potrà riguardare le seguenti categorie di dati:

- dati personali "comuni", vale a dire quelli che permettono l'identificazione diretta (quali, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici) e/o indiretta (quale, ad esempio, il codice fiscale, p.iva) di una persona fisica o giuridica ("interessato"), incluso indirizzo posta e indirizzo e-mail.

c) Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati da parte del Titolare è finalizzato alla corretta e completa esecuzione dell'incarico professionale ricevuto, nonché per l'esecuzione dei connessi adempimenti previste da norme di legge e/o di regolamento e, in particolare, per le attività di certificazione e verifica di impianti e attrezzature.

d) Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali (quali i dati anagrafici, codice fiscale) ha quale base giuridica l'esecuzione del presente contratto servizi di cui Lei è parte (art. 6, par. 1, lett. b GDPR) ed il rispetto degli obblighi di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1, lett. c GDPR).

e) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei Suoi dati personali è essenziale per il perseguimento delle finalità di cui al punto 4. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i summenzionati dati personali comporterà, pertanto, l'impossibilità da parte del Titolare di adempiere all'incarico ricevuto e precluderà, quindi, il perfezionamento del relativo rapporto contrattuale

f) Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento sarà svolto dal Titolare e/o da soggetti appositamente autorizzati (in ragione delle rispettive mansioni all'interno della Società Cervino Srl) con strumenti informatici e anche mediante l'utilizzo di archivi cartacei.

Tale trattamento avverrà in modo tale da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure tecniche e organizzative, conformemente a quanto previsto dagli artt. 29 e 32 GDPR 2016/679.

g) Eventuali destinatari dei dati

I dati personali raccolti per le finalità di cui al presente modulo potranno essere comunicati, oltreché a collaboratori e/o dipendenti del Titolare in qualità di soggetti autorizzati al trattamento, anche alle seguenti categorie di soggetti esterni:

- I. Organismi di Accreditamento (ACCREDIA)
- II. Autorità Giudiziaria e/o amministrativa
- III. Responsabili esterni del trattamento
- IV. Società che prestano servizi di assistenza informatica al Titolare del Trattamento.

V. Studi Legali

h) Trasferimento dei dati personali

I dati non saranno trasferiti in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

i) Conservazione dei dati

Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i Suoi dati saranno conservati per un periodo di 10 anni.

Profilazione e diffusione dei dati personali

I dati personali non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale automatizzato, ivi compresa la profilazione.

j) Diritti dell'interessato

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di:

I. accedere ai dati personali, ossia di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, nonché ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione (art. 15 GDPR 2016/679);

II. ottenere la rettifica dei dati inesatti (art. 16 GDPR 2016/679) e la cancellazione dei dati (al verificarsi di una delle condizioni indicate dall'art. 17, par.1 GDPR 2016/679 e nel rispetto delle eccezioni previste al par. 3 dello stesso articolo);

III. ottenere la limitazione del trattamento (al ricorrere di una delle ipotesi di cui all'art. 18 par. 1 GDPR 2016/679);

IV. richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (art. 20 GDPR 2016/679);

V. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto (art. 21 GDPR 2016/679);

VI. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione (art. 21 GDPR 2016/679);

VII. revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;

VIII. proporre reclamo ad un'autorità di controllo (Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali – www.garanteprivacy.it).

I diritti come sopra individuati dal punto i) al punto viii) potranno essere esercitati mediante richiesta scritta inviata al Titolare a mezzo racc. a.r. all'indirizzo postale ovvero all'indirizzo PEC come meglio individuati al punto 1 della presente informativa.