REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Rev.	*Data*	*Descrizione della Modifica*	*Elaborato*	*Verificato*	*Approvato*
00	12/09/12	Riedizione del Sistema			
01	22/04/13	Aggiornamenti in seguito all'esame documentale di ACCREDIA			
02	18/06/13				
03	09/01/14	Aggiunto capitolo 9			
04	01/12/14	Aggiornato § 4.2			
05	08/02/16	Aggiornato §			
06	23/11/16	Aggiornato § 6			
07	03/11/17	Aggiornato § 2, 4.2, 6, 9			
08	11/03/20	Aggiornato § 4.2			
09	18/03/24	Aggiornato § 4.2, 6			
10	10/01/25	Aggiornato § 2, 4.2, 6, 7.2, 8			

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

Indice

1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3

2 – RIFERIMENTI NORMATIVI 3

3 – DEFINIZIONI 4

4 – MODALITA' OPERATIVE 4

4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali 4

4.2 – Esecuzione delle verifiche 5

4.3 – Uso del verbale 8

5 – IMPEGNI DI ENTE CERTIFICAZIONI 8

6 – IMPEGNI DEL CLIENTE 9

7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI 11

7.1 – Premessa 11

7.2 – Reclami 11

7.3 – Ricorsi o appelli 12

7.4 – Contenziosi 13

8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI 13

9 – USO LOGO ACCREDIA 14

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le fasi e le regole principali da seguire per l'esecuzione di:

- verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi in servizio privato e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 modificato dal DPR 214/10;

nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o osservazioni eventualmente rilevate in precedenti verifiche.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di ENTE CERTIFICAZIONI al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPR 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 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", modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 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 relativa agli ascensori";
- DPR 10 gennaio 2017 n. 23 e s.m. 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;
- Regolamento Accredia RG-01 e RG-01_04, RG-09;
- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida;
- Guide ILAC P10, P15

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

Inoltre, il presente Regolamento è altresì conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni".

3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da ENTE CERTIFICAZIONI nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 3, e al seguente documento normativo nella revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali"

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

Non Conformità: condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza fissati dalla Normativa di riferimento.

Osservazione: indicazione al cliente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

Ispezione: attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.

Verbale di Verifica: documento di sintesi dell'attività di ispezione.

4 – MODALITA' OPERATIVE

4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

- RICHIESTA: Il Cliente richiede l'attività di verifica.
- OFFERTA: ENTE CERTIFICAZIONI verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, ENTE CERTIFICAZIONI invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di "Contratto" compilato e firmato, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.
- ORDINE: il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da ENTE CERTIFICAZIONI nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, ENTE CERTIFICAZIONI assegna un numero progressivo al contratto e procede all'apertura dell'intervento (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di ENTE CERTIFICAZIONI richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter), il riesame viene formalizzato direttamente dal legale rappresentante sul software gestionale utilizzato dall'organismo.

4.2 – Esecuzione delle verifiche

ENTE CERTIFICAZIONI pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con la ditta incaricata della manutenzione concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo di ENTE CERTIFICAZIONI (9:00-18:00).

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti ENTE CERTIFICAZIONI provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al cliente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita.

ENTE, in casi eccezionali e per motivi non imputabili alla propria organizzazione, può effettuare le verifiche con un ritardo massimo di 60 giorni rispetto alla scadenza naturale, sarà comunque avvisato il cliente, nel caso si superi tale scadenza sarà inviata opportuna comunicazione al cliente esplicitando le motivazioni che hanno generato il ritardo.

Il Cliente può fare sempre obiezione, in forma scritta, sulla nomina dell'Ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

La ditta di manutenzione deve essere presente durante la verifica ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- verifica componenti sicurezza (prova del loro funzionamento);
- accertamento stato di usura componenti di sicurezza;

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

- ottemperanza osservazioni precedenti;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature facenti parte dell'impianto, anche i diversi ambienti che li contengono, quali: locale macchinario, il vano di corsa, il locale rinvii (ove presente), nonché le vie di accesso a detti locali. L'attività di ispezione ENTE CERTIFICAZIONI esclude l'esame della conformità dell'impianto alle norme/leggi al momento dell'installazione, in quanto di pertinenza dell'organismo di certificazione che ha rilasciato l'attestato di esame CE o che ne ha permesso la messa in servizio oppure dell'ente pubblico (ENPI, ISPESL, ecc) che ha effettuato il collaudo.

Al termine della verifica, l'ispettore ENTE CERTIFICAZIONI compila il Verbale di Verifica comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa. Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali osservazioni verbalizzate nel più breve tempo possibile. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere a ENTE CERTIFICAZIONI verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. ENTE CERTIFICAZIONI ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i. comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro 5 giorni dalla data di effettuazione della visita.
L'ispettore ENTE CERTIFICAZIONI lascia una copia del Verbale di verifica sul posto al proprietario dell'impianto o ad un suo delegato e una copia alla ditta di manutenzione; una copia del verbale verrà comunque inviata al Cliente successivamente alla verifica, unitamente alla fattura.
La documentazione prodotta durante l'ispezione viene analizzata ed approvata dal Responsabile Tecnico, nel caso sia lo stesso ad effettuare l'attività di ispezione dal suo sostituto, di ENTE CERTIFICAZIONI; qualora entro 15 giorni dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di ENTE CERTIFICAZIONI, il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, ENTE CERTIFICAZIONI dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente e alla ditta di manutenzione, fornendone spiegazioni e indicazione delle azioni successive.
Nel caso di verbali con esito negativo lo stesso verrà analizzato ed approvato dal Responsabile Tecnico o suo sostituto entro 48 ore dall'effettuazione della visita, qualora entro 4 giorni dal

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di ENTE CERTIFICAZIONI, il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato.
Nel caso sorgessero dubbi in fase di riesame e gli stessi non fossero risolti, Ente si riserva di effettuare una nuova verifica con costi a proprio carico.
Il Verbale deve essere conservato e reso disponibile per le verifiche successive dell'impianto, a cura del Cliente.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- incidente (anche non seguito da infortunio)
- modifiche costruttive dell'impianto
- richiesta motivata da parte del Cliente
- richiesta di attivazione impianto (con assegnazione di nuovo numero di matricola)

Nel caso in cui in fase di verifica periodica l'ispettore, dovesse rendersi conto che è stato modificato/sostituito un componente di sicurezza, effettuerà la verifica e registrerà sul verbale che non è disponibile sull'impianto copia del verbale di verifica straordinaria per le modifiche apportate.

Per le verifiche straordinarie svolte a seguito di modifiche costruttive dell'impianto, il cliente è tenuto a consegnare ad Ente tutta la documentazione relativa alle parti modificate/sostituite (come stabilito dall'allegato C della norma UNI 10411 di riferimento); qualora la documentazione dovesse risultare incompleta Ente richiederà le integrazioni del caso, se entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta di integrazione non dovesse pervenire la pertinente documentazione sarà emesso un verbale negativo.
Nel caso in cui il cliente dovesse contattare ENTE per l'effettuazione di una verifica straordinaria, se la stessa viene eseguita dopo il 21° mese, dall'ultima verifica periodica, essa assume valore di periodica, diversamente la data di scadenza della verifica periodica resta inalterata.
In occasione delle verifiche straordinaria effettuate ai sensi dell'art. 12 comma 2 bis del D.P.R. 162/99 e s.m.i. vengono effettuate tutte le prove previste per una verifica periodica e l'ispettore è tenuto ad acquisire la dichiarazione di conformità: in particolare in occasione della verifica valuta la corrispondenza formale dell'impianto alla configurazione dichiarata dall'installatore (rif. Dichiarazione UE di conformità).

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

Le modalità di gestione dei verbali e di comunicazione in caso di esito negativo sono le stesse indicate in precedenza, inoltre le verifiche straordinarie vengono effettuate, quando applicabile, rispettando le norme tecniche della famiglia UNI 10411.

4.3 – Uso del verbale

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzarne il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, ENTE CERTIFICAZIONI intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

È possibile la riproduzione dei Verbali di ispezione rilasciati da ENTE CERTIFICAZIONI, purché riproducano integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata.

5 – IMPEGNI DI ENTE CERTIFICAZIONI

- ENTE CERTIFICAZIONI si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- ENTE CERTIFICAZIONI si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
    - indipendenza (ENTE CERTIFICAZIONI garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
    - imparzialità (ENTE CERTIFICAZIONI garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale);
    - riservatezza (tutto il personale ENTE CERTIFICAZIONI, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – ENTE CERTIFICAZIONI fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso ENTE CERTIFICAZIONI ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

- ENTE CERTIFICAZIONI si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; ENTE CERTIFICAZIONI non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con ENTE CERTIFICAZIONI, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, ENTE CERTIFICAZIONI si configura come organismo di ispezione di tipo "A"; infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/ servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- ENTE CERTIFICAZIONI garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- ENTE CERTIFICAZIONI si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel § 4.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- ENTE CERTIFICAZIONI garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).

6 – IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da ENTE CERTIFICAZIONI, e accettare altresì, ispettori ENTE CERTIFICAZIONI in affiancamento/addestramento e ispettori ENTE CERTIFICAZIONI in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- garantire la presenze del manutentore per l'effettuazione delle manovre sull'impianto;
- fornire tutte le informazioni/documenti che ENTE CERTIFICAZIONI potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

- comunicare tempestivamente a ENTE CERTIFICAZIONI qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale ENTE CERTIFICAZIONI (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- consentire al personale ispettivo ENTE CERTIFICAZIONI l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- mettere a disposizione del personale ispettivo ENTE CERTIFICAZIONI, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
    - il libretto dell'impianto (o fascicolo tecnico) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
    - manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i.;
    - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
    - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
    - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a ENTE CERTIFICAZIONI le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale ENTE CERTIFICAZIONI, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con ENTE CERTIFICAZIONI ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le osservazioni e/o non conformità emerse nel corso delle verifiche salvo poter presentare ricorso come indicato nel paragrafo successivo;
- attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, ENTE CERTIFICAZIONI ha facoltà di liberarsi da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

7.1 – 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 avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

7.2 – Reclami

ENTE CERTIFICAZIONI 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 un comunicazione scritta.
Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da ENTE CERTIFICAZIONI
Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail 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 Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali 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, ENTE CERTIFICAZIONI informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.
Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di ENTE CERTIFICAZIONI vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori 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

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

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. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di ENTE CERTIFICAZIONI si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di ENTE CERTIFICAZIONI ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) 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, ENTE CERTIFICAZIONI, 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 del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, ENTE CERTIFICAZIONI fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, ENTE CERTIFICAZIONI, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante, massimo entro 30 giorni dalla presa in carico del reclamo, gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

~~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.~~

7.3 – Ricorsi o appelli

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 con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici)

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

ENTE CERTIFICAZIONI conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, 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 degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 7.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile 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, dal Direttore e dall'Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, ENTE CERTIFICAZIONI provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

L'Organizzazione o la parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di ENTE CERTIFICAZIONI, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

7.4 – Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Roma.

8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti.

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di ENTE informare gli stessi a mezzo mail, raccomandata A/R o consegnare il

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

Regolamento a mano; la revisione aggiornata del presente documento è scaricabile comunque dal sito dell'organismo.

Le modifiche sono accettate o meno mediante il silenzio assenso qualora non si riceva alcuna informazione di ritorno entro 5 giorni dall'invio della comunicazione.

Qualora i clienti non accettino le modifiche apportate al presente documento possono recedere dal contratto.

9 – USO LOGO ACCREDIA

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo di Ente che del logo Accredia.

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETA' ENTE CERTIFICAZIONI S.P.A. – ROMA (RM)
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA