

**Regolamento**

**R.AS\_02**

**COPIA N.** \_\_\_\_\_

**CONSEGNATA A** \_\_\_\_\_

**DATA** \_\_\_\_\_

Revisione N.	Data revisione	Data Operativita'	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV. 7	08/08/2018	11/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inseriti requisiti di indipendenza, imparzialità e uguaglianza.</li> <li>- Inserito riferimenti al nuovo regolamento europeo 679/2016 per trattamento dati personali</li> <li>- Rivisto punto relativo alla straordinaria per attivazione</li> <li>- Rivisto punto relativo ai diritti e doveri del cliente e dell'ODI</li> <li>- Inserito paragrafo relativo alla soddisfazione del cliente</li> </ul>	RDQ	AMM. UNICO
REV. 6	05/04/2018	05/04/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminata attivita' relativa a : straordinaria su libretto ricostituito</li> </ul>	RDQ	AMM. UNICO
REV. 5	7/11/2017	20/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserita d.p.r. 23/2017, straordinaria di attivazione</li> <li>- Inserita verifica periodica contestuale alla straordinaria</li> <li>- Spostato condizione contrattuali su MOD09Aa ed eliminate dal regolamento</li> <li>- Inserita straordinaria su libretto ricostituito</li> </ul>	RDQ	AMM. UNICO
REV. 4	29/06/2016	29/06/2016	Modifiche Condizioni Contrattuali	RDQ	AMM. UNICO
REV. 3	14/03/2016	28/04/2016	Modifiche a seguito di Audit Accredia del 7/8 Marzo	RDQ	AMM. UNICO
REV. 2	26/11/2015	26/11/2015	Revisione capitoli: Riferimenti Normativi e Rilascio Verbale	RDQ	AMM. UNICO
REV. 1	13/04/2015	13/04/2015	Adeguamento Reg.01 Accredia	RDQ	AMM. UNICO
REV. 0	30/09/2014	30/09/2014	Prima emissione	RDQ	AMM. UNICO

## INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3.	ABBREVIAZIONI.....	3
4.	DEFINIZIONI.....	3
5.	MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO.....	4
6.	REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA.....	4
7.	DESCRIZIONE ATTIVITÀ.....	5
7.1	RICHIESTA DI OFFERTA.....	5
7.2	CONTRATTO DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA.....	5
7.3	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
7.4	ESECUZIONE DELLA VERIFICA.....	5
7.4.1	Verifica periodica e straordinaria.....	5
7.4.2	Verifica Straordinaria di Attivazione impianto.....	6
7.5	RILASCIO DEL VERBALE.....	6
7.6	TIPOLOGIA RISULTANZE:.....	6
7.7	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI.....	6
7.8	UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE.....	6
8.	TARIFFE.....	7
9.	USO DEL MARCHIO TRIVENETO.....	7
10.	USO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	7
11.	RISERVATEZZA.....	7
12.	RECLAMI E RICORSI.....	7
13.	DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE.....	8
14.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	9

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le condizioni e le procedure per la verifica periodica/straordinaria ai sensi del D.P.R. 162/99 e s.m.i. su impianti elevatori.

REV.3

Lo scopo viene conseguito mediante un'attività di ispezione condotta da tecnici abilitati. Le verifiche descritte dal presente Regolamento vengono eseguite sugli impianti come definito nell'art. 11 del decreto sopra citato, si applicano quindi agli "ascensori e ai montacarichi, nonché agli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensori la cui velocità di spostamento non supera 0.15 m/s in uso privato."

REV.7

A conclusione dell'iter di verifica, Triveneto S.r.l. emette verbale di verifica, in riferimento alle norme internazionali applicabili.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- ILAC-P15:06/2014: Linea guida per l'applicazione della ISO/IEC 17020:2012
- Direttiva 95/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 giugno 1995, per il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori;
- 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".
- D.LGS 81/2008: "Testo coordinato per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"
- D.P.R. n. 1497, 29 maggio 1963: "Approvazione del regolamento per gli ascensori ed i montacarichi in servizio privato"
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 24 dicembre 1951, n. 1767: "Approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 24 ottobre 1942, n. 1415, concernente l'impianto e l'esercizio di ascensori e di montacarichi in servizio privato"
- Legge 24 ottobre 1942, n. 1415 (in Gazz. Uff., 16 dicembre, n. 297). -- Impianto ed esercizio di ascensori e di montacarichi in servizio privato..
- Direttiva 2014/33/UE del parlamento Europeo e del Consiglio del 26 Febbraio 2014: per l'armonizzazione della legislazione degli stati membri relative ai ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (rifusione)
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 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.
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 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.
- Circolare del Ministero dell'Industria del Commercio e dell' Artigianato prot. N.ro 757395 giugno 2000: quesito su modifiche ascensori non rientrante nell'ordinaria o straordinaria manutenzione
- D.lgs 81/2008 "Testo coordinato per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"

REV.5

## 3. ABBREVIAZIONI

ST = Sostituto Tecnico  
ReTec = Responsabile Tecnico  
CT = Collaboratore Tecnico  
ON = Organismo Notificato  
NC = Non Conformità  
Oss=Osservazioni

## 4. DEFINIZIONI

REV.5

Le definizioni di seguito sono riportate nel DPR162/99 modificato dal D.P.R. n.ro 23 di gennaio 2017.

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

- **Montacarichi:** un apparecchio di sollevamento a motore, di portata non inferiore a 25 kg, che collega piani definiti mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide, o che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, e la cui inclinazione sull'orizzontale e' superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di sole cose, inaccessibile alle persone o, se accessibile, non munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico;
- **Verifiche periodiche ai sensi del comma 3 Art. 13.** Le operazioni di verifica periodica sono dirette ad accertare se le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e se si è ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verifiche. Il soggetto incaricato della verifica fa eseguire dal manutentore dell'impianto le suddette operazioni.
- **Verifiche straordinarie ai sensi dell'Articolo 14 del DPR 162/99** le operazioni di verifica straordinaria avvengono a seguito di:
  - ✓ esito negativo della verifica periodica precedente e conseguente rimozione delle cause che l'hanno determinata;
  - ✓ rimessa in servizio di un ascensore a seguito di incidenti di notevole importanza, anche se non seguiti da infortunio, dove il proprietario o il suo legale rappresentante ha dato immediata notizia al competente Ufficio Comunale, il quale ha disposto il fermo impianto;
  - ✓ modifiche costruttive non rientranti nell'ordinaria o straordinaria manutenzione, come riportato all'articolo 2, comma 1 lettera cc) del DPR 162/99 e s.m.i.

Per la successiva messa in servizio dell'ascensore è necessario che la verifica straordinaria abbia dato esito positivo.

- Modifiche costruttive non rientranti nell'ordinaria o straordinaria manutenzione secondo l'art 2 , comma 1 lettera cc) sono :
  - 1) Il cambiamento della velocità'
  - 2) Il cambiamento della portata
  - 3) Il cambiamento della corsa
  - 4) Il cambiamento del tipo di azionamento, quali idraulico o elettrico
  - 5) La sostituzione del supporto del carico con la sua intelaiatura, del quadro elettrico. Del gruppo cilindrico-pistone, delle porte di piano, delle difese del vano di altri componenti principali
- Verifica Straordinaria di Attivazione dell'impianto (art. 12 comma 2-bis): verifica straordinaria da eseguire nel caso in cui la richiesta di immatricolazione al comune competente viene effettuata oltre il termine di sessanta giorni. Il verbale e' integrato alla documentazione di cui al comma 2 dell'art 12 e inviato all'ente territoriale preposto

- **Installatore:** la persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore
- **Manutentore:** colui che effettua le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione nell'impianto elevatore, tranne la verifica periodica o straordinaria che è a cura dell'Organismo notificato.
- **Collaboratore Tecnico (verificatore/ispettore):** Persona in possesso dei requisiti tecnico - professionali necessari per eseguire le verifiche periodiche e straordinarie di cui al presente regolamento debitamente qualificata da TRIVENETO s.r.l.. Non deve essere progettista/ installatore/ manutentore di ascensori. Inoltre, non deve possedere partecipazioni in società che operano in ambito ascensoristico.

## 5. MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO

REV.1

Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali ai requisiti di ispezione-TRIVENETO SRL provvede a informare i soggetti interessati tramite e-mail indicante l'aggiornamento del presente documento disponibile sul sito internet. Non ricevendo nessuna notifica da parte del cliente in merito alle modifiche apportate, il regolamento viene considerato accettato.

REV.7

## 6. REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA.

Triveneto s.r.l. e il suo organico svolgono le loro funzioni in maniera imparziale, neutrale e trasparente rispetto le parti coinvolte.

Data la tipologia dell'attività, Triveneto s.r.l., quale ente terzo non può svolgere attività di consulenza.

Inoltre si precisa che il personale e lo stesso Organismo di ispezione non esegue attività in conflitto con la loro indipendenza di giudizio. In particolare il personale attraverso un impegno scritto dichiara di non eseguire attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione degli impianti oggetto di ispezione.

Triveneto s.r.l mette a disposizione i propri servizi descritti nel presente regolamento senza discriminazione alcuna, dando la possibilità a tutti, privati e pubblici, di accedere alla documentazione inerente attraverso il proprio sito: [www.trivenetoverifiche.it](http://www.trivenetoverifiche.it), indipendentemente dalle caratteristiche del richiedente.

L'organismo svolge la propria attività evitando che possibili pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altro genere possano compromettere il giudizio professionale finale. Nei casi in cui cio' si verifichi Triveneto tempestivamente identifica la gravità e la probabilità che tale situazione avvenga nel tempo attuando se necessario opportune azioni per ridurre/eliminare il rischio per l'imparzialità.

## 7. DESCRIZIONE ATTIVITÀ

### 7.1 RICHIESTA DI OFFERTA

- REV.1 Il Cliente può richiedere la verifica periodica/straordinaria contattando Triveneto S.r.l. tramite e-mail/lettera/fax, fornendo i propri recapiti per definire il servizio.  
Triveneto S.r.l. provvede a esaminare e a valutare la possibilità di poter eseguire correttamente la verifica sulla base delle richieste specifiche del Cliente quali in particolare: l'ubicazione geografica dell'impianto e la tipologia.

### 7.2 CONTRATTO DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA

Triveneto srl invia al Cliente l'offerta (MOD41G) e i seguenti moduli :

- REV.5 - **MOD09A** in caso di richiesta **verifica periodica art.13 e/o verifica straordinaria art. 14** del d.p.r. 162/99 e s.m.i.  
- **MOD48A** in caso di richiesta di **verifica straordinaria di attivazione impianto elevatore** secondo art 12 comma 2 bis del d.p.r. 162/99 modificato dal d.p.r. 23/2017
- REV.6 - **MOD09Aa** Condizioni contrattuali relative alle attività di verifica periodiche e straordinarie ai sensi degli artt. 13 e 14 del d.p.r 162/99  
- **MOD48Aa** . Condizioni contrattuali relative alle attività di **verifica straordinaria di attivazione impianto elevatore**.
- REV.7 - **MOD05SD** Informativa per il consenso al trattamento di dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 . (nel caso in cui il cliente richiede per la prima volta un qualsiasi servizio a Triveneto o nel caso di rinnovo dei termini temporali)

Qualsiasi divergenza di comprensione tra Triveneto s.r.l. e il Cliente verrà risolta prima di procedere con la formalizzazione del contratto previo accordo scritto.

Il Cliente se accetta l'offerta è tenuto a compilare, firmare i moduli e a inviarli all'Organismo.

La sottoscrizione del modulo di offerta del contratto e delle condizioni contrattuali da parte del Cliente, contestuale all'accettazione delle clausole ivi incluse, comprese quelle vessatorie, costituisce formale suo consenso a portare avanti l'iter di verifiche periodiche/straordinarie sull'impianto elevatore, insieme con l'accettazione delle disposizioni del presente Regolamento, espressamente richiamato.

Al momento del ricevimento del contratto, Triveneto srl verifica che sia stato compilato correttamente, qualora riscontrasse incompletezze l'ufficio commerciale/ il venditore di zona avrà cura di contattare il cliente per le dovute integrazioni.

In seguito Triveneto s.r.l. procede con l' inserimento nel proprio gestionale della commessa, che automaticamente viene identificata con un numero univoco della pratica. Tale numero viene altresì riportato in tutta la documentazione prodotta dal collaboratore Tecnico (Verbale di verifica Periodica/Straordinaria) al fine di renderla rintracciabile e riferibile in ogni momento all'impianto ispezionato. La conferma del corretto inserimento del contratto nel sistema informatico di Triveneto S.r.l. e' rappresentata dall'invio in automatico al cliente della dichiarazione di accettazione.

Il CT esegue le attività secondo le modalità operative definite da Triveneto S.r.l.

I requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

- Qualifica della risorsa per le attività previste;
  - Assenza di conflitto di interesse e garanzia di valutazioni imparziali. In particolare, nessuna risorsa può essere designata se è stata direttamente coinvolta, o è stata impiegata da un organismo coinvolto nella progettazione, nella fornitura, nell'installazione o nella manutenzione del prodotto oggetto di ispezione.
- REV.3

### 7.3 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il nominativo del personale incaricato di eseguire la verifica presso il cliente viene assegnato dalla produzione tramite gestionale con debito anticipo.

Il CT organizza le uscite contattando il manutentore direttamente. Convenzionalmente, il manutentore avvisa il cliente. In questa occasione il cliente ha la facoltà di recusare il Collaboratore tecnico inviando entro 5 giorni comunicazione scritta e motivata a Triveneto s.r.l.

Nell'ipotesi in cui il cliente richieda espressamente di essere contattato direttamente dallo stesso organismo notificato, Triveneto s.r.l. provvede a indicare tale informazione nella commessa. In tal caso il cliente viene avvisato direttamente dal CT. Il cliente anche in questa situazione ha la facoltà di recusare il CT inviando comunicazione motivata come sopra indicato.

REV.7

### 7.4 ESECUZIONE DELLA VERIFICA

#### 7.4.1 Verifica periodica e straordinaria

L'attività di verifica periodica/ straordinaria secondo l'art. 13 e art. 14 del d.p.r. 162/99 e s.m.i. che esegue il Collaboratore tecnico avviene, esclusivamente, con la partecipazione della ditta di manutenzione presso l'impianto oggetto di ispezione e prevede:

- Installazione della relativa cartellonistica per la verifica in corso da parte del manutentore;
- Esame a vista dell'impianto e esame documentale;
- Esecuzione da parte del manutentore delle operazioni per verificare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente.

- REV.5 In caso di verifica straordinaria richiesta a seguito di modifiche sostanziali di cui all'art. 2 comma 1, lettera cc) il collaboratore Tecnico provvede a eseguire oltre che la verifica del componente sostituito in concomitanza anche la verifica periodica come da indicazioni presenti nella Circolare Ministeriale prot. 757395 dell'8 giugno 2000.

Viceversa Qualora, nel corso di una verifica periodica, il collaboratore tecnico dovesse accertare che è stata apportata una delle modifiche costruttive di cui all'art. 2, comma 1, lettera cc) del D.P.R. n. 162/1999 e s.m.i. ,senza che alla stessa sia seguita la verifica straordinaria

legislativamente prevista dall'art. 14, comma 3 del D.P.R. n. 162/1999 e s.m.i., lo stesso effettuerà la necessaria verifica straordinaria contestuale.

#### 7.4.2 Verifica Straordinaria di Attivazione impianto

REV.5

La verifica straordinaria di attivazione e' stata introdotta dal d.p.r. 23/2017 che ha modificato il decreto 162/99. Con il d.p.r. 23/2017 il proprietario o il legale rappresentante dell'impianto ha tempo 60 giorni per inviare all'ufficio competente (comune o provincia autonoma) la richiesta di messa in esercizio. Tale richiesta come da art. 12 comma 2 deve contenere le seguenti informazioni:

- a) Indirizzo stabile dove e' installato l'impianto
- b) La velocità, la portata, la corsa, il numero di fermate e il tipo di azionamento
- c) Il nominativo o la ragione sociale dell'installatore dell'impianto elevatore
- d) La copia della dichiarazione CE/UE
- e) L'indicazione della ditta cui il proprietario ha affidato la manutenzione dell'impianto che abbia accettato l'incarico
- f) L'indicazione del soggetto incaricato di effettuare le ispezioni periodiche sull'impianto che abbia accettato l'incarico.

Nel caso il termine di 60 giorni non venga rispettato, per poter procedere comunque con la richiesta al comune e' necessario che la documentazione di cui sopra venga integrata con il verbale di STRAORDINARIA DI ATTIVAZIONE DELL'IMPIANTO eseguito dal collaboratore tecnico a seguito di richiesta da parte del proprietario a Triveneto.

Tale attività consta in una verifica documentale in cui il verificatore si accerta della presenza della seguente documentazione:

- Dichiarazione CE/UE di Conformità redata dall'installatore
- Eventuale Esame Finale (allegato V DIR. 2014/33/UE) redato da Organismo Notificato
- Eventuale Certificato Unico Prodotto (allegato VIII dir. 2014/33/UE) redato da Organismo Notificato
- Eventuale esame del tipo ascensore modello riportando data e revisione
- Certificati componenti di sicurezza (D.C. + ESAME DEL TIPO) riportando data e revisione
- Manuale uso e Manutenzione riportando data e revisione
- Disegno tecnico riportando data e revisione
- Schemi elettrici / idraulici riportando data e revisione
- D.M. 37/08

REV.7

Nel contempo l'ispettore esegue in situ le stesse prove che vengono svolte durante una verifica periodica, il cui scopo e' quello di accertarsi che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza.

#### 7.5 RILASCIO DEL VERBALE

Il CT al termine del sopralluogo riporta nel libretto dell'impianto, posto nel locale macchine, gli estremi del verbale di verifica (art. 16 del DPR162/99 e s.m.i).

Viene altresì posto nel locale macchine un adesivo con immagine QR CODE, che permette agli addetti che hanno accesso di visualizzare in qualsiasi momento il verbale validato e archiviato nel gestionale di TRIVENETO, tramite apposito lettore (smartphone, tablet...)

REV.6

Sulla base delle risultanze dell'ispezione condotta sull'ascensore, il collaboratore Tecnico emette un verbale a gestionale.

Il verbale viene riesaminato e validato a gestionale dal Responsabile Tecnico in sua assenza dal Sostituto Tecnico.

In **caso positivo** Triveneto S.r.l. provvede ad inviare, tramite posta elettronica e/o posta ordinaria, al richiedente il relativo verbale di verifica periodica / straordinaria/ straordinaria per attivazione entro sette giorni lavorativi dalla data dell'uscita del verificatore

In **caso negativo** Triveneto S.r.l. provvede a inviare il verbale verifica periodica, tramite PEC/FAX, al relativo ufficio comunale per i provvedimenti di competenza. Tale comunicazione viene inviata allo stesso cliente e per conoscenza al manutentore.

#### 7.6 TIPOLOGIA RISULTANZE:

REV.1

Nel verbale di verifica e' indicato l'esito dell'ispezione. A tal proposito si possono distinguere:

- **Non Conformita' Che Pregiudicano Il Mantenimento In Servizio Dell'impianto** in quanto non sono rispettati i requisiti essenziali di salute e sicurezza (RESS) definiti dalle direttive e dalla legislazione di riferimento.
- **Osservazioni / Rilievi Che Non Pregiudica Il Mantenimento In Servizio Dell'impianto** in quanto sono semplici osservazioni che verranno verificate in occasione della successiva verifica.
- **Raccomandazioni:** azione indicata dall'ispettore per migliorare o raggiungere la piena conformita' al requisito.

REV.7

#### 7.7 ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI

I verbali di verifica periodica e straordinaria rilasciati vengono conservati per **dieci anni** da Triveneto S.r.l., secondo quanto previsto dalla normativa in vigore e dalla procedura PG10.

#### 7.8 UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE

Il cliente ha la facoltà di utilizzare il verbale ai fini legislativi e contrattuali esibendolo ai soggetti che lo richiedono. E' fatto obbligo, tuttavia, un utilizzo del verbale corretto che non rechi inganno o confusione al destinatario finale.

Il Cliente può riprodurre integralmente il verbale di ispezione, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione.

L'utilizzo non conforme del verbale rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, autorizza Triveneto srl ad agire con opportuni provvedimenti.

## 8. TARIFFE

I Termini di calcolo delle tariffe, relative al servizio per le attività di ispezione ai sensi del D.P.R. 162/99 e s.m.i., sono riportate sul tariffario reso disponibile a fronte di specifica richiesta agli interessati. Triveneto s.r.l. può applicare variazioni sugli importi sulla base di una politica dei prezzi imparziale e non discriminatoria.

## 9. USO DEL MARCHIO TRIVENETO

Logo: Simbolo registrato da TRIVENETO S.r.l. per la sua presentazione. Solo l'Organismo può fare uso del proprio logo nei suoi documenti.



Lo schema di accreditamento di TRIVENETO srl è il PRD: Certificazione di prodotti/servizi (Certification of products/services).

## 10. USO DEL MARCHIO ACCREDIA

REV.3

Nell'utilizzare il marchio Accredia sulle attestazioni dei verbali di verifica periodica/straordinaria, Triveneto srl si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" (RG09). L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.

REV.7

## 11. RISERVATEZZA

Triveneto s.r.l. considera tutti gli atti relativi all'attività di ispezione riservati, salvo quanto previsto dalla Legge.

Come definito dall'art. 4 del Regolamento Europeo 679/2016, Triveneto risulta essere l'unico Titolare del Trattamento dei dati personali del richiedente, raccolti durante l'attività descritta dal presente regolamento. Triveneto s.r.l. in qualità di titolare autorizza il proprio personale ad accedere, a consultare tali dati e eventuali documentazioni.

Il personale coinvolto nel servizio di ispezione svolge le attività nel pieno della riservatezza. Triveneto s.r.l. opera nel rispetto del d.lgs 196/2003 e del Regolamento europeo sui trattamenti dati personali 679/2016 (GDPR).

Nei casi in cui i suddetti documenti o taluni dati personali debbano essere messi a disposizione a enti preposti (ACCREDIA, Ministero...) per obblighi di legge o per regole derivanti da essi, Triveneto darà comunicazione al committente. Si fa presente che ai sensi del regolamento GDPR e per le finalità di tipo giuridico-legislative i dati personali raccolti possono essere trasmessi a agenti di commercio che gestiscono i rapporti per conto del Titolare del Trattamento, a istituti di credito, a società di assicurazione del credito, a società di recupero credito, a società di informazioni commerciali, società di factoring, società di consulenza, avvocati e consulenti legali, Enti (Pubblici e privati), società o altri soggetti terzi che svolgono attività in outsourcing.

## 12. RECLAMI E RICORSI

### Reclami

Il Cliente può presentare reclami in relazione alle attività di verifica periodica/straordinaria. Triveneto S.r.l. è tenuto ad accoglierli e a darne seguito nel più breve tempo possibile.

Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta ( mail, fax o lettera raccomandata) e può riguardare sia aspetti amministrativi che tecnici.

### Ricorsi

La dove il Cliente (richiedente della verifica periodica/straordinaria) avvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON

(Triveneto S.r.l.), può inviare comunicazione scritta alla competente Commissione Tecnica, evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo.

La Commissione Tecnica entro 20 giorni, dalla data della ricezione di tale comunicazione, dovrà approfondire l'oggetto del ricorso, usufruendo della possibilità di disporre di tutti gli accertamenti del caso, confrontandosi eventualmente con il cliente interessato.

Entro e non oltre 120 giorni lavorativi, dalla data di ricezione del ricorso, verrà espresso un giudizio scritto da parte della commissione Tecnica (ovviamente da personale non coinvolto nel processo del ricorso). Tale giudizio sarà comunicato in forma scritta al cliente.

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

### **13. DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE**

#### **Diritti del richiedente**

Il Richiedente può:

- Presentare ricorso e/o reclami in merito alle decisioni e/o esecuzione dell'attività di ispezione.
- Ricusare l'ispettore attraverso motivazione scritta e valida.

#### **Doveri del richiedente**

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire tutte le informazioni/documenti che Triveneto potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica. Di seguito documentazione la tecnica richiesta:
  - ✓ 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
  - ✓ 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;
  - ✓ in caso di verifica straordinaria; la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate ai sensi della vigente legislazione.
- Fornire il nominativo della ditta manutentrice indicandolo nel modulo del contratto. Si ricorda che Triveneto s.r.l. può eseguire l'attività di ispezione ai sensi del D.P.R. 162/99 E S.M.I. esclusivamente in presenza della ditta di manutenzione a cui è stata assegnata l'assistenza.
- Avisare tempestivamente Triveneto s.r.l. in caso di modifiche dei dati forniti che possano influenzare l'attività di ispezione (Ad esempio: modifiche ragione sociale, modifiche recapiti, altre modifiche significative).
- Acconsentire l'eventuale presenza degli ispettori/osservatori di ACCREDIA (ente unico di accreditamento), previa comunicazione da parte di Triveneto s.r.l.
- Acconsentire l'eventuale presenza di tecnici Triveneto in formazione – addestramento.
- Acconsentire l'eventuale presenza di supervisori di Triveneto per attività di osservazione in campo del personale tecnico.
- Consegnare agli ispettori permessi – autorizzazioni per l'accesso in luoghi che lo richiedono.

REV.7

#### **Doveri Dell'Organismo di certificazione:**

Triveneto s.r.l. si impegna a :

- operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza.
- garantire in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di ispezione.
- comunicare tempestivamente al Richiedente qualsiasi modifica al presente Regolamento.
- garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.
- eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente
- garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).
- Informare il Cliente in caso di rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione ministeriale obbligatoria



per lo svolgimento dell'attività descritta nel presente regolamento. In tal caso il Cliente ha la facoltà di recedere il contratto del servizio in essere. Triveneto s.r.l. non è in alcun modo responsabile di possibili danni recati al cliente a seguito dell'eventuale verificarsi di tale situazione.

Triveneto s.r.l. inoltre:

- è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e/o loro mancata corrispondenza alla reale situazione aziendale.
- non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività del Richiedente o dai suoi prodotti, processi o servizi.

REV.7

#### **14. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Triveneto s.r.l. dispone di un sistema automatico per raccogliere eventuali feed back inviati dal Cliente relativamente alla soddisfazione sul servizio erogato.

Il committente può accedere al sistema tramite il link che viene inviato in occasione della trasmissione telematica della fattura relativa all'attività svolta.

Il link porta a un questionario direttamente compilabile in cui vengono poste brevi domande atte a comprendere la percezione sul gradimento riscontrato dal Cliente durante le varie fasi di erogazione del servizio (fase commerciale, amministrativa – programmazione, tecnica).

Dall'analisi dei dati raccolti Triveneto s.r.l. può individuare i punti forza dei servizi erogati, ma in particolare può focalizzare i punti deboli e attivare, di conseguenza tempestivamente eventuali azioni cercando di ridurre l'insoddisfazione del richiedente con lo scopo di migliorare le prestazioni a lungo termine.

Al suo interno è presente anche una sezione per inserire commenti o suggerimenti.

I dati vengono raccolti nel rispetto della riservatezza.