



Regolamento

R.AS_03

COPIA N. _____
 CONSEGNA A _____
 DATA _____

Revisione N.	Data revisione	Data operatività	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV. 11	03/05/2021	04/09/2021	A seguito di audit da parte di Accredia, integrato i seguenti paragrafi: <ul style="list-style-type: none"> - "scopo e campo applicazione" - "definizione" - "richiesta offerta", "base documentale", "conservazione, validità e rinnovo degli attestati" e "Modifiche apportate durante la validità degli attestati". 		
REV. 10	04/03/2020	11/05/2020	A seguito di Esame Documentale da parte di Accredia: <ul style="list-style-type: none"> - Eliminazione di riferiti su capitolo "riferimenti legislativi" - Specificato tempistiche al Capitolo relativo ai Reclami e ricorsi 	RDQ	AMM UNICO
REV. 9	28/05/2019	27/09/2019	- In seguito al decreto di riduzione dello scopo di accreditamento del 03/04/2019 emanato dal presente documento riferimenti relativi all'allegato IV lettera B (modulo B) Esame UE del tipo di un'eccezione direttiva 2014/03/UE. <ul style="list-style-type: none"> - Inserirli nuovi riferimenti normativi 	RDQ	AMM Unico
REV. 8	27/08/2018	11/09/2018	- Inserito ter per modifiche varanti in corso di validazione <ul style="list-style-type: none"> - Inserito idoneità e riferimento al regolamento 676/2016 - Rivisto punto relativo ai diritti d'onori - Inserito soddisfazione del cliente 	RDQ	AMM Unico
REV. 7	16/11/2017	28/11/2017	- Inserito 4 p.r.23/2017 <ul style="list-style-type: none"> - Inserito punto 5 - modificato paragrafo sulla Conservazione - Spuntate le condizioni contrattuali nel MOD10Aa ed eliminate dal regolamento - Modificato titolo del regolamento 	RDQ	AMM Unico
REV. 6	13/03/2017	13/03/2017	Modificato paragrafo "Rilascio dei verbali": relativamente al rifiuto, sospensione, revoca	RDQ	AMM Unico
REV. 5	13/02/2017	13/02/2017	Modificato il punto 2.6 aggiunto rifiuto, sospensione, revoca da parte del cliente	RDQ	AMM Unico
REV. 4	16/03/2016	21/04/2016	Modifiche secondo osservazioni audit accredia del 7-8 Marzo	RDQ	AMM Unico
REV. 3	12/02/2016	1	Adeguamento alla direttiva 2014/33/UE	RDQ	AMM Unico
REV. 2	26/11/2015	26/11/2015	Revisione riferimenti Normativi	RDQ	AMM Unico
REV. 1	13/04/2015	13/04/2015	Aggiornamento conforme al 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.	ABBREVAZIONI	3
4.	DEFINIZIONI	4
5.	MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE.....	5
6.	DESCRIZIONE ATTIVITA'.....	5
6.1	RICHIESTA DI OFFERTA.....	5
6.2	INVIO OFFERTA E DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	5
6.3	RIESAME DELLA DOMANDA	5
6.4	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	5
6.5	ESECUZIONE DELLA VERIFICA.....	6
6.6	RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAIZONE.....	6
6.7	CONSERVAZIONE, VALIDITA' E RINNOVO DELL'ATTESTATO DI ESAME CE DEL TIPO.....	7
6.8	MODIFICHE APPORTATE DURANTE LA VALIDITÀ DELL'ATTESTATO DI ESAME CE DEL TIPO	7
7.	USO DELL'ATTESTATO DI CERTIFICAZIONE	8
8.	RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE.....	8
9.	GESTIONE SOSPENSIONI/REVOCHE	9
10.	USO DEL MARCHIO TRIVENETO	9
11.	USO DEL MARCHIO ACCREDIA	9
12.	REQUISITI DI INDIPENDENZA IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA	9
13.	RISERVATEZZA.....	10
14.	RECLAM E RICORSI	10
15.	TARIFFE.....	10
16.	DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE	10
17.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	11

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Allo scopo di garantire la piena soddisfazione del cliente, i compiti, le responsabilità e il flusso delle attività devono essere adeguatamente definiti, documentati, trasferiti integralmente nell'organizzazione ed essere compresi dalle persone coinvolte nel processo di erogazione del servizio.

Il regolamento descrive le responsabilità (diritti e doveri del committente e dell'organismo) e le modalità di erogazione del servizio relativi all'attività di ESAME CE DEL TIPO di cui all'ALLEGATO IX della direttiva 2006/42/CE che rappresenta una parte delle procedure di valutazione della conformità che il fabbricante può applicare ai fini dell'attestazione di conformità della macchina al RESS (Requisiti essenziali di sicurezza e salute) così come definito nell'art. 12 comma 3 e 4 della direttiva stessa di seguito riportati :

- comma 3: *"Se la macchina è contemplata dall'allegato IV ed è fabbricata conformemente alle norme armonizzate di cui all'articolo 7, paragrafo 2, e nella misura in cui tali norme coprono tutti i pertinenti requisiti di sicurezza e di tutela della salute, il fabbricante o il suo mandatario applica una delle procedure seguenti:*
 - a) *la procedura di valutazione della conformità con controllo interno sulla fabbricazione della macchina di cui all'allegato VIII;*
 - b) *la procedura di esame per la certificazione CE del tipo di cui all'allegato IX, più controllo interno sulla fabbricazione della macchina di cui all'allegato VIII, punto 3;*
 - c) *la procedura di garanzia qualità totale di cui all'allegato X."*
- Comma 4 : *"Se la macchina è contemplata dall'allegato IV, ma è stata fabbricata non rispettando o rispettando solo parzialmente le norme armonizzate di cui all'articolo 7, paragrafo 2, ovvero se le norme armonizzate non coprono tutti i pertinenti requisiti di sicurezza e di tutela della salute o non esistono norme armonizzate per la macchina in questione, il fabbricante o il suo mandatario applica una delle procedure seguenti:*
 - a) *la procedura di esame per la certificazione CE del tipo di cui all'allegato IX, più controllo interno sulla fabbricazione della macchina di cui all'allegato VIII, punto 3;*
 - b) *la procedura di garanzia qualità totale di cui all'allegato X."*

Nello specifico l'attività di esame CE del tipo di seguito descritta viene applicata alle macchine che rientrano nella definizione del punto 17 dell'Allegato IV della direttiva 2006/42/CE : *"Apparecchi per il sollevamento di persone o di persone e cose, con pericolo di caduta verticale superiore a 3 metri."* Così come indicato dal campo di applicazione del certificato di accreditamento alla NORMA UNI EN ISO IIEC 17065 n.ro 123B.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva 2006/42/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 maggio 2006 relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE – nel seguito Direttiva Macchine –
- UNI CEI EN 17065:2012: "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi"
- D.lgs 17/2010 attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori del 27/01/2010.
- 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", come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n° 214 "Regolamento recante le 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" – nel seguito DPR -
- Norme armonizzate: UNI EN 81-40:2009 "regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - ascensori speciali per il trasporto di persone e cose". Parte 40: servoscala e piattaforme elevatrici che si muovono su un piano inclinato per persone con mobilità ridotta.
- UNI EN 81-41:2011 "regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - ascensori speciali per il trasporto di persone e cose". Parte 41: piattaforme elevatrici verticali previste per l'uso da parte di persone con mobilità ridotta.
- UNI EN 81-20:2014 Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 20: Ascensori per persone e cose accompagnate da persone
- UNI EN 81-50:2014 Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Verifiche e prove - Parte 50: Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli ascensori.
- NORMA UNI EN 12159 : "Ascensori da cantiere per persone e materiali con cabina guidata verticalmente".
- NORMA UNI EN 280 : Piattaforme di lavoro mobili elevabili – calcoli per la progettazione – criteri di stabilità' Costruzione sicurezza – esami e prove
- NORMA UNI EN 1495 : "Piattaforme di lavoro autosollevanti su colonne"

3. ABBREVIAZIONI

Cliente= installatore / fabbricante/ rappresentante autorizzato
ST = Sostituto Tecnico
ReTec = Responsabile Tecnico
CT = Collaboratore Tecnico
CCert = Comitato di Certificazione

ON = Organismo Notificato
NC = Non Conformità
Oss=Osservazione

4. DEFINIZIONI

Di seguito :

fabbricante: (Dir. 2006/42/CE) persona fisica o giuridica che progetta e/o realizza una macchina o una quasi-macchina oggetto della presente direttiva, ed è responsabile della conformità della macchina o della quasi-macchina con la presente direttiva ai fini dell'immissione sul mercato con il proprio nome o con il proprio marchio ovvero per uso personale. In mancanza di un fabbricante quale definito sopra, è considerato fabbricante la persona fisica o giuridica che immette sul mercato o mette in servizio una macchina o una quasi-macchina oggetto della presente.

Mandatario (Dir. 2006/42/CE) qualsiasi persona fisica o giuridica stabilita all'interno della Comunità che abbia ricevuto mandato scritto dal fabbricante per eseguire a suo nome, in toto o in parte, gli obblighi e le formalità connesse con la direttiva "macchine";

Messa in servizio (Dir. 2006/42/CE) primo utilizzo, conforme alla sua destinazione, all'interno della Comunità, di una macchina oggetto della direttiva "macchine";

componenti di sicurezza: i componenti elencati nell'Allegato III della Direttiva 2014/33/UE e nell'Allegato V della direttiva 2006/42/CE

fabbricante dei componenti di sicurezza (direttiva 2006/42/CE): il responsabile della progettazione e della fabbricazione dei componenti di sicurezza, che appone la marcatura CE e redige la dichiarazione CE di conformità;

Macchina (Dir. 2006/42/CE):

- insieme equipaggiato o destinato ad essere equipaggiato di un sistema di azionamento diverso dalla forza umana o animale diretta, composto di parti o di componenti, di cui almeno uno mobile, collegati tra loro solidamente per un'applicazione ben determinata,
- insieme di cui al primo trattino, al quale mancano solamente elementi di collegamento al sito di impiego o di allacciamento alle fonti di energia e di movimento,
- insieme di cui al primo e al secondo trattino, pronto per essere installato e che può funzionare solo dopo essere stato montato su un mezzo di trasporto o installato in un edificio o in una costruzione,
- insieme di macchine, di cui al primo, al secondo e al terzo trattino, o di quasi macchine, che per raggiungere uno stesso risultato sono disposti e comandati in modo da avere un funzionamento solidale,
- insieme di parti o di componenti, di cui almeno uno mobile, collegati tra loro solidamente e destinati al sollevamento di pesi e la cui unica fonte di energia è la forza umana diretta;

Rev. 11

Piattaforma elevatrice (UNI EN 81-41): Dispositivo installato in permanenza per servire piani prestabiliti, costituito da un supporto del carico a movimento guidato, le cui caratteristiche sono fondamentalmente concepite per permettere l'accesso alle persone con mobilità ridotta

Piattaforma di lavoro (UNI EN 1459): Parte dell'impianto che si muove in senso verticale sulla quale vengono portate le persone, le apparecchiature e i materiali e dalla quale viene eseguito il lavoro. Comprende la piattaforma e ogni prolungamento della piattaforma stessa

PLAC (UNI EN 1459): impianto completo che comprende la piattaforma di lavoro, la colonna, gli ancoraggi alla colonna, il basamento e lo chassis.

Piattaforma di lavoro mobile elevabile (UNI EN 280): Macchina mobile prevista per spostare persone alle posizioni di lavoro, nelle quali svolgono mansioni dalla piattaforma di lavoro, con l'intendimento che le persone accedano ed escano dalla piattaforma di lavoro solo attraverso posizioni di accesso a livello del suolo o nel telaio e che sia costituita almeno da una piattaforma di lavoro con comandi, da una struttura estendibile e da un telaio.

Piattaforma di lavoro mobile elevabile montata su veicolo (UNI EN 280): Piattaforma di lavoro mobile elevabile in cui il telaio e' un veicolo e i comandi di spostamento sono posizionati nella cabina del veicolo.

Ascensore da cantiere (UNI EN 12159): macchina di sollevamento di installazione temporanea che serve piani fissi in cantieri da costruzione o edili con una piattaforma, una cabina o altro dispositivo di trasporto del carico, la cui corsa e' guidata.

Norma armonizzata (dir. 2006/42/CE) : specifica tecnica adottata da un organismo di normalizzazione, ovvero il Comitato europeo di normalizzazione (CEN), il Comitato europeo di normalizzazione elettrotecnica (Cenelec) o l'Istituto europeo per le norme di telecomunicazione (ETSI), nel quadro di un mandato rilasciato dalla Commissione conformemente alle procedure istituite dalla direttiva 98/34/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 22 giugno 1998, che prevede una procedura d'informazione nel settore delle norme e delle regolamentazioni tecniche e delle regole relative ai servizi della società dell'informazione (1) e non avente carattere vincolante.

Si specifica che ai fini della direttiva 2006/42/CE quando vengono pubblicati i riferimenti della "norma armonizzata" nella Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea l'applicazione delle loro specifiche conferisce una presunzione di conformità ai requisiti essenziali di sicurezza e di tutela della salute.

5. MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali ai requisiti di certificazione, TRIVENETO SRL provvede a revisionare il presente documento sulla base di tali modifiche. L'organismo, inoltre, notifica tramite e-mail/PEC ai soggetti interessati l'avvenuto aggiornamento del presente regolamento disponibile e scaricabile sul sito internet presso la sezione "DOCUMENTAZIONE". Nell'eventualità in cui le modifiche apportate non vengano accettate dal cliente esso ha facoltà, entro 20 giorni lavorativi dall'invio di tale comunicazione, di trasmettere via PEC a TRIVENETO SRL recessione del contratto di servizio sottoscritto. Non ricevendo nessuna notifica da parte del cliente in merito alla nuova revisione, il regolamento viene considerato accettato.

6. DESCRIZIONE ATTIVITA'

6.1 RICHIESTA DI OFFERTA

Il cliente può richiedere il servizio di marcatura CE/UE tramite compilazione del modulo (MOD31A *richiesta di offerta per la certificazione ai sensi dell'allegato IX delle macchine di cui al punto 17 dell'allegato IV direttiva 2006/42/CE*), compilabile/scaricabile direttamente dal sito www.trivenetoverifiche.it.

Triveneto srl provvede a esaminare e a valutare la possibilità di poter eseguire correttamente la certificazione sulla base delle richieste specifiche del Cliente. Per una corretta valutazione è indispensabile che nella richiesta vengano riportate i dati tecnici, la tipologia di attività richiesta e l'indirizzo dell'eventuale modello da valutare in campo. Tali informazioni sono di fondamentale importanza per una corretta analisi di fattibilità atta a definire l'importo da proporre.

Nel caso la richiesta venisse respinta, Triveneto srl ne dà comunicazione scritta al richiedente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa specificando gli elementi che ostacolano l'accettazione dell'incarico.

6.2 INVIO OFFERTA E DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

In seguito alla valutazione di fattibilità, Triveneto srl invia al Cliente l'offerta (MOD41G) e i seguenti moduli:

- **MOD10A**: Domanda per la certificazione ai sensi dell'allegato IX delle macchine di cui al punto 17 dell'allegato IV direttiva 2006/42/CE.
- **MOD10Aa**: Condizioni contrattuali per la certificazione ai sensi dell'allegato IX delle macchine di cui al punto 17 dell'allegato IV direttiva 2006/42/CE.
- **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)
- **MOD32A** Elenco documentazione Tecnica.

Qualsiasi divergenza di comprensione tra Triveneto srl e il Cliente viene risolta prima di procedere con la formalizzazione del contratto previo accordo scritto.

Il Cliente se accetta l'offerta è tenuto a compilare in tutte sue parti i moduli apporre firma e timbro e inviare il tutto all'Organismo, assieme alla documentazione relativa alla macchina da certificare. L'invio della documentazione tecnica deve essere fatta entro 30 giorni massimo dalla data del contratto.

La doppia sottoscrizione del modulo di offerta e contratto da parte del Cliente, contestuale all'accettazione delle clausole ivi incluse, comprese quelle vessatorie, costituisce formale suo consenso a portare avanti l'iter di certificazione, insieme con l'accettazione delle disposizioni del presente Regolamento espressamente richiamato.

Con la firma in calce al contratto e alle condizioni contrattuali il Cliente dichiara di non aver presentato domanda a nessun altro organismo.

6.3 RIESAME DELLA DOMANDA

Al momento del ricevimento del contratto, Triveneto srl verifica che sia stato compilato correttamente e che ci sia la documentazione richiesta. È fondamentale che tutta la documentazione sia inviata a Triveneto srl entro 30 giorni dalla data della firma del contratto, allo scopo di dar seguito alla verifica documentale. Caso contrario, ovvero che non siano rispettati i termini, il contratto viene automaticamente annullato da Triveneto srl.

Triveneto srl, a seguito del riesame positivo della domanda, provvede ad inserire nel proprio gestionale la commessa, che automaticamente viene identificata con un numero univoco della pratica. Tale numero viene altresì riportato in tutta la documentazione prodotta da Triveneto Srl (attestato di Esame UE del tipo e check list) al fine di renderla rintracciabile e riferibile in ogni momento all'ascensore modello valutato. Contemporaneamente viene inviato in automatico al committente la conferma incarico che indica l'esito positivo del riesame della domanda.

6.4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La pratica viene assegnata all'ispettore incaricato di effettuare l'analisi documentale.

A seguito di esito positivo la pratica passa al verificatore designato dalla produzione per eseguire i dovuti controlli in campo. Il suo nominativo viene comunicato al Cliente tramite lettera "Nominativo del Tecnico Triveneto incaricato". Il committente ha tempo 5 giorni dal ricevimento della lettera per ricusare con motivazione scritta l'ispettore prescelto.

L'ispettore e' tenuto a contattare il committente per l'organizzazione dell'uscita. Alla data stabilita l'ispettore procederà ad eseguire le attività secondo le modalità operative definite da Triveneto srl.

Di seguito 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 dei prodotti da certificare in maniera e in periodo di tempo tale da poter nuocere all'imparzialità.

6.5 ESECUZIONE DELLA VERIFICA

1° FASE: VERIFICA DOCUMENTALE

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica, oltre a ogni altro documento relativo alla macchina modello e rilevante ai fini della procedura di valutazione prescelta, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

In particolare come definito dal punto 3 dell'allegato IX dell' direttiva "macchine", la verifica documentale prevede l'esame del fascicolo tecnico che deve essere elaborato dal fabbricante o dal suo mandatario secondo l'allegato VII parte A della stessa direttiva. L'obiettivo dell'esame documentale e':

- Verificare che il tipo macchina sia stato fabbricato conforme al fascicolo tecnico
- Individuare le parti progettate conformemente alle norme armonizzate e quelle conformi a norme tecniche specifiche non armonizzate.

In tal modo e' possibile verificare che il fabbricante / mandatario abbia effettuato una valutazione dei rischi adeguata individuando correttamente per ogni RESS le misure di protezione da attuare.

Si specifica che e' possibile applicare in maniera pienamente conforme la norma armonizzata dando in tal caso la presunzione di conformità a tutti i RESS specifici per quella data macchina oppure applicare la norma armonizzata in maniera parziale applicando per i punti RESS non coperti altre norme tecniche specifiche e descrivendo in maniera dettagliata, nell'analisi di rischi le soluzioni adottate.

Le eventuali non conformità che pregiudicano l'esito e/o osservazioni rilevate nel corso della verifica documentale vengono comunicate da Triveneto srl al Cliente tramite apposita modulistica inviata via email affinché questi possa apportare le misure correttive necessarie. Tali misure devono essere comunicate a Triveneto entro 1 mese dalla data di invio a meno di accordi scritti e motivati.

Qualora tali non conformità rendano impossibile il proseguo dell'iter di certificazione, Triveneto srl concluderà la pratica con esito negativo. Triveneto srl in tal caso si riserva di richiedere al committente il pagamento della parte relativa alla verifica documentale così come indicato da contratto.

II° FASE VERIFICA SU CAMPO

Ad esito positivo della verifica documentale, si procede con la verifica su campo della macchina modello.

A tale scopo l'ufficio programmazione assegna la pratica all'ispettore designato inviando al committente la lettera di incarico e dando il diritto a quest'ultimo di ricusare il verificatore prescelto entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento della comunicazione con motivazione scritta.

In tale fase si applica il concetto del silenzio – assenso l'ispettore si considera accettato nel caso in cui non vengano inviate comunicazioni in merito. Il verificatore procede con la programmazione delle prove in campo contattando direttamente il committente ed analizzando la check list compilata durante la verifica documentale ed eventuale documentazione tecnica.

Tale verifica comporta nello specifico le seguenti operazioni:

- Accertare la corrispondenza della macchina alla descrizione contenuta nella documentazione tecnica;
- effettuare gli esami e le prove funzionali giudicate significative al fine della verifica dei requisiti essenziali di sicurezza e di salute;
- verificare che le norme eventualmente utilizzate siano state applicate correttamente;
- verificare l'assenza di ulteriori rischi specifici.

Qualora risulti necessario, Triveneto può richiedere al cliente altri campioni di prova.

Nel caso di scostamenti rispetto ai requisiti previsti, Triveneto srl notifica le non conformità che pregiudicano l'esito e/o le osservazioni al Cliente, sospendendo il processo di rilascio della certificazione fino alla risoluzione delle problematiche emerse.

I rilievi così evidenziati devono essere chiusi dal committente entro massimo 3 mesi dalla data di ispezione in campo. Il CT e' tenuto a monitorare lo stato di avanzamento della pratica sollecitando le soluzioni dei rilievi.

Qualora tali non conformità rendano impossibile il proseguo dell'iter di certificazione, Triveneto srl concluderà la pratica con esito negativo. In tal caso sarà richiesto al committente il pagamento del servizio tenendo conto della verifica documentale e dell'uscita svolta, secondo quanto indicato nel contratto stipulato tra le parti.


L'iter di Certificazione verrà comunque concluso entro 6 MESI dalla data del contratto, salvo diverso accordo e pattuizione tra Triveneto srl ed il Cliente. Si ricorda al committente che nel caso volesse richiedere una nuova certificazione dello stesso modello e' tenuto a inviare istanza esclusivamente a Triveneto srl, così come indicato dalla direttiva 2006/42/CE.

6.6 RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAZIONE

La pratica viene analizzata dal comitato di certificazione che esegue il riesame ed emette la Decisione relativa alla certificazione dando l'autorizzazione o meno all'Amministratore Unico di firmare il Certificato.

Il comitato per la certificazione si riunisce periodicamente al fine di riesaminare:

- gli esiti dell'Esame Documentale e delle Verifiche in Campo, le eventuali note inserite a gestione dagli ispettori che hanno partecipato al processo (documentale e operativo)
- la correttezza dell'applicazione delle procedure

	Regolamento ESAME CE DEL TIPO SECONDO ALLEGATO IX DELLE MACCHINE DI CUI AL PUNTO 17 DELL'ALLEGATO IV DELLA DIRETTIVA 2006/42/CE	R.AS_03 Rev. 11 03/06/2021
--	--	---

Si specifica di seguito le tipologie delle risultanze:

- **N.C. = Non conformità** rilievo che pregiudica l'emissione dell'attestato in quanto non sono rispettati i requisiti essenziali di salute e sicurezza (RESS) della Direttiva.
- **OSS = Osservazioni** rilievo/raccomandazione che non pregiudica l'emissione dell'attestato

In detta occasione il comitato di certificazione compila il verbale relativo all'incontro e decide sull'emissione del certificato. Se la decisione circa l'attestazione di conformità è positiva, viene emesso l'attestato di Esame CE del TIPO della macchina firmato dall'Amministratore Unico (Amm. Unico) e inviato al fabbricante / mandatario.

Nel caso in cui il comitato di certificazione neghi l'autorizzazione all'emissione del certificato, viene avvisato il cliente tramite PEC specificando le motivazioni di rifiuto e indicando le misure correttive da adottare oltre che la possibilità di attuare ricorso contro la delibera. Di tale provvedimento vengono informate anche le autorità di regolamentazione (Ministero per lo Sviluppo Economico, Accredia.).

Si ricorda che in caso di decisione negativa, il committente se è intenzionato a richiedere una nuova certificazione della stessa macchina deve inviare tale richiesta allo stesso ente notificato.

In caso di rifiuto, sospensione o revoca del certificato, Triveneto informa il Ministero dello Sviluppo Economico, gli altri OONN e per conoscenza Accredia. In tal caso il cliente deve cessare la fabbricazione del modello.

L'Attestato di Esame CE del tipo secondo l' Allegato IX della direttiva 2006/42/CE riporta le seguenti informazioni essenziali:

- la denominazione e l'indirizzo del fabbricante / rappresentante autorizzato;
- l'identificazione univoca dell'impianto certificato;
- le norme di riferimento rispetto alla quale l'impianto viene certificato;
- le conclusioni dell'esame;
- i dati necessari all'identificazione del tipo approvato
- data di prima emissione
- data corrente (da modificare in caso di variazioni in corso di validità o in caso di rinnovo dell'attestato)
- data scadenza (5 anni dalla data del rilascio del certificato, viene modificato in caso di rinnovo)
- Condizioni di validità dell'attestato.
- il numero identificazione di Triveneto s.r.l. quale Organismo Notificato : 1708.

6.7 CONSERVAZIONE, VALIDITA' E RINNOVO DELL'ATTESTATO DI ESAME CE DEL TIPO

L' Attestato di Esame CE del tipo secondo l' Allegato IX della direttiva 2006/42/CE assieme al fascicolo tecnico e a tutti i documenti pertinenti deve essere conservato dal fabbricante o dall'Organismo Notificato (ON) per 15 anni a decorrere dalla data di rilascio dell'attestato in questione.

Il fabbricante è tenuto a richiedere un riesame della validità dell'attestato Di Esame CE del tipo ogni 5 anni così come indicato nel punto 9.3 dell'allegato IX.

Per facilitare il processo di rinnovo prima della scadenza del certificato, Triveneto srl invia via email al committente una comunicazione in cui si avvisa dell'imminente termine della validità.

Nel caso in cui il fabbricante non è intenzionato ad attivare il processo di rinnovo, Triveneto srl comunica al cliente di cessare la produzione del modello richiedendo la restituzione del certificato. In concomitanza vengono avvisati gli OO.NN, e gli organismi di regolamentazione della cessazione della validità di quel dato certificato.

In caso contrario, alla scadenza della validità il committente invia via email la richiesta di offerta utilizzando il modulo MOD31A scaricabile dal sito alla sezione "documentazione" indicando come tipologia di attività da richiedere. "Rinnovo / Riesame della validità del certificato."

Al ricevimento della richiesta viene riattivato il processo partendo dalla fase di riesame della richiesta, elaborazione dell'offerta, recupero della documentazione contrattuale e tecnica (certificati e/o progetti aggiornati, integrazioni al fascicolo tecnico già presentato in occasione della prima emissione) e avvio della fase documentale e dell'eventuale prova in campo.

A fine dell'iter di valutazione il comitato di Certificazione esegue riesame e decisione per l'emissione del certificato. Nel caso di decisione positiva viene emesso certificato con lo stesso numero del precedente ma con nuovo numero di revisione e con data corrente e data scadenza modificata con validità di altri 5 anni (si precisa che la data di prima emissione rimane invariata).

In caso di decisione negativa viene comunicato tramite PEC la delibera e le motivazioni richiedendo al fabbricante di cessare l'immissione sul mercato del modello di macchina in questione. Tale decisione viene inoltre comunicata tramite email agli OO.NN, e gli organismi di regolamentazione.

Triveneto s.r.l. durante la validità del certificato, in caso di eventuali modifiche legislative che possono influenzare la certificazione in essere informa tempestivamente il committente e si assicura che il certificato rimanga valido.

Se in occasione di rinnovo il fabbricante richiede di apportare modifiche al modello, Triveneto srl al ricevimento della richiesta di offerta (MOD31A) valuta l'entità delle modifiche. Sulla base di tale valutazione viene indicata nell'offerta da inviare al cliente la procedura più adatta da attuare:

- rinnovo con emissione del certificato già emesso revisionato
- nuova valutazione con emissione di nuovo certificato e quindi cessazione del precedente certificato non più valido.

Nel caso in cui Triveneto s.r.l. per determinati motivi rinuncia a esercitare in direttiva 2006/42/CE (allegato IX) ovvero si ritrova in situazione di fallimento, provvede in tempi brevi a stipulare una convenzione con altro Organismo Notificato consegnando la documentazione relativa agli Esami CE del tipo in corso di validità.

6.8 MODIFICHE APPORTATE DURANTE LA VALIDITÀ DELL'ATTESTATO DI ESAME CE DEL TIPO

Durante i 5 anni di validità del certificato si possono riscontrare diverse situazioni che possono influenzare l'efficacia del documento:

- Aggiornamenti del quadro normativo/legislativo nazionale e internazionale. Si possono verificare nel tempo modifiche di rilievo ai requisiti normativo-legali che possono incidere sulla validità dell'attestato. L'evoluzione normativa viene tenuta sotto controllo da Triveneto srl. Nel caso si verifichi tale situazione Triveneto srl informerà via email i detentori degli attestati che potrebbero subire influenze.
- Modifiche volute dal fabbricante. In tal caso il committente è tenuto a informare Triveneto s.r.l. di tale decisione inviando via email la richiesta di offerta MOD31A, scaricabile dal sito alla sezione "documentazione", indicando come tipologia di attività da richiedere: "Modifiche/varianti del modello già certificato da Triveneto" specificando quali modifiche si vorrebbero apportare al modello. Sulla base delle modifiche da apportare, prima di elaborare l'offerta, Triveneto srl valuta l'entità della variazione individuando:
 - Modifiche di lieve entità che non influenzano la conformità ai RESS, in tal caso: l'iter prevede: invio offerta con allegato contratto indicante attività richiesta "modifiche", raccolta della documentazione a integrazione di quella già in possesso dalla prima emissione, riesame della domanda e analisi documentale. In seguito il comitato di certificazione esegue riesame ed esprime la decisione sulla revisione del certificato già emesso oppure sul mantenimento inalterati dell'attesto. Nel certificato revisionato viene quindi indicata la nuova revisione e la nuova data corrente mantenendo invariata la data di prima emissione e di scadenza.
 - Modifiche tali da influenzare la conformità della macchina ai pertinenti requisiti essenziali di sicurezza. In tal caso le variazioni sono tali da richiedere l'attivazione dell'intero iter di certificazione eseguendo oltre che un'analisi documentale anche un'uscita in campo presso un "modello modificato". Anche in questo caso all'invio dell'offerta viene allegato contratto indicante come attività richiesta "modifiche al modello già emesso". In seguito al riesame della pratica il CCert emette la decisione che in caso di esito positivo comporta l'emissione del certificato revisionato indicante la nuova revisione e la nuova data corrente mantenendo inalterata la data scadenza.
 - Modifiche di rilievo tali da comportare una nuova certificazione. In tal caso le variazioni apportate sono tali da rendere nulla la validità dell'attestato di Esame Ce del tipo in essere. Triveneto srl avvisa tempestivamente il committente tramite email specificando che le modifiche che saranno apportate implicano la cessazione del certificato. Se il cliente è intenzionato a procedere comunque è tenuto a inviare offerta con allegato contratto indicante come attività richiesta "nuova certificazione". L'iter prosegue con raccolta della nuova documentazione tecnica, riesame della domanda e avvio della valutazione tramite nuova analisi documentale e esecuzione delle prove in campo presso "nuovo modello". In seguito il CCert esegue riesame della pratica ed esprime parere sulla decisione. In caso di esito positivo viene emesso nuovo certificato con nuova data di emissione e scadenza.

Si specifica che i certificati emessi in seguito a modifiche annullano e sostituiscono quelli in corso di validità (tale dicitura viene indicata anche nella documentazione ufficiale aggiornata)

L'analisi di fattibilità necessaria per valutare l'importo da proporre deve tener conto dell'entità delle modifiche.

Le modifiche a un certificato in corso di validità possono essere necessarie anche a seguito di rilievi/osservazioni emerse da un controllo interno tramite audit di sistema o tramite audit svolto da enti di controllo come ACCREDIA. In questo caso Triveneto srl comunica al committente i rilievi emersi e la necessità di revisionare la documentazione ufficiale. Nei casi necessari viene rieseguita la fase di analisi documentale da parte dell'ispettore competente richiedendo eventuale documentazione integrativa utile a risolvere la lacuna emersa aggiornando la check list pertinente. Nei casi in cui il rilievo richieda delle prove in campo viene eseguito ulteriore sopralluogo aggiornando la check list relativa. Il CCert esegue, in seguito, Riesame e decisione della pratica. Il Certificato viene riesamato con nuova revisione e nuova data corrente, mantenendo inalterata data di prima emissione e di scadenza, apportando la dicitura "il presente documento annulla e sostituisce il precedente rev... del ...".

La documentazione ufficiale aggiornata viene messa a disposizione all'ente preposto quale ad esempio: Ministero dello Sviluppo Economico, tramite login e password da inserire nell'area riservata presente nel sito.

7. USO DELL'ATTESTATO DI CERTIFICAZIONE

Il cliente può rendere noto e pubblicare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione ottenuta.

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

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate in forma scritta da Triveneto srl.

Il cliente deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della certificazione rilasciata, evitando che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dal certificato rilasciato da Triveneto srl.

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

8. RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

Il richiedente ha facoltà di rinunciare alla certificazione del prodotto sia prima della conclusione dell'iter, sia a seguito dell'emissione del attestato di esame del tipo. Nel primo caso previo comunicazione scritta motivata da inviare a Triveneto s.r.l. e pagamento del servizio già svolto. Nel secondo caso inviando PEC/raccomandata specificando la volontà di rinunciare alla certificazione del prodotto e allegando il certificato emesso da restituire

all'organismo di certificazione. In entrambi i casi Triveneto s.r.l. provvede a informare gli enti preposti. La rinuncia del certificato già emesso comporta l'obbligo da parte del committente a non immettere nel mercato il prodotto sprovvisto di certificazioni di esame del tipo.

9. GESTIONE SOSPENSIONI/REVOCHE

Per motivi ritenuti gravi, Triveneto srl ha la facoltà di sospendere per un lasso di tempo definito, la validità del certificato già emesso. In tali casi, per il periodo considerato, il cliente perde il diritto di fare riferimento a detta certificazione. La sospensione / il ritiro del certificato può avvenire oltre ai casi previsti dalle normative di riferimento anche quando il cliente:

- fa riferimento alla certificazione o usa il marchio di Triveneto srl in modo difforme da quanto previsto nel presente regolamento;
- non è in regola con i pagamenti per le attività già effettuate;
- non ottempera alle condizioni poste da Triveneto srl per la revoca della sospensione del certificato;
- interrompe la fabbricazione o l'erogazione dei prodotti certificati per un periodo di tempo superiore a un anno;
- non informa tempestivamente Triveneto srl riguardo a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi (nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'Organizzazione).

Triveneto srl si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa del certificato con comunicazione agli Enti competenti (Ministeri, ente di accreditamento ACCREDIA). La sospensione potrà essere revocata nel momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato non siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento del prodotto o analogo marchiato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario.

10. USO DEL MARCHIO TRIVENETO

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



Numero di identificazione dell'accREDITAMENTO dell'Organismo notificato: numero che TRIVENETO srl riporta in tutti gli attestati, al fine di notificare ed attestare l'attività svolta.

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

11. USO DEL MARCHIO ACCREDIA

L'Organismo Notificato appone il marchio Accredia sulle attestazioni di certificazione e sui verbali di ispezione.

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 è consentito esclusivamente in abbinamento al logo Triveneto srl e in conformità alle regole previste dal regolamento Triveneto srl.

Rev. 09

12. REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ 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.

Si precisa che il personale e lo stesso Organismo di certificazione 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 certificazione.

Triveneto s.r.l. mette a disposizione i 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, 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 ciò 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.

13. RISERVATEZZA

Triveneto s.r.l. considera tutti gli atti relativi all'attività di certificazione 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 modificato dal d.lgs 101/2018 che recepisce il 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-legislativo 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.

14. RECLAMI E RICORSI

Reclami

Chiunque esprima insoddisfazione relativamente alla attività di Esame CE del tipo svolta da Triveneto s.r.l. può presentare reclamo. Triveneto srl è tenuto:

- a riceverlo;
- a valutare la propria effettiva o meno responsabilità.
- a confermare al reclamante la ricezione e la preso in carico entro 20 giorni lavorativi.
- nel caso in cui ci sia responsabilità, a prendere una decisione in merito alla risoluzione del reclamo e alle azioni da intraprendere.
- a registrare il reclamo e le azioni avviate.
- a comunicare alla parte interessata, quando possibile, l' avviso relativo alla fine del processo di trattamento e allo stato di avanzamento del reclamo.

Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta (mail/pec , fax o lettera raccomandata) e può riguardare sia aspetti amministrativi che tecnici. Triveneto s.r.l. prenderà in considerazione solo le comunicazioni che contengono le motivazioni del reclamo e le generalità del reclamante. I dati saranno trattati nel rispetto del principio di riservatezza.

Ricorsi

Laddove il Cliente avvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON Triveneto srl, può presentare comunicazione scritta alla competente Commissione Tecnica, evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione, da parte di Triveneto srl.

La Commissione Tecnica Entro 20 giorni, dalla data della ricezione del ricorso, 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 certificativa svolta dall'Organismo, è competente, esclusivamente, il Foro di Treviso.

15. TARIFFE

I Termini di calcolo delle tariffe, relative al servizio per le attività di valutazione di conformità, 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.

16. DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE

Il Richiedente può:

- Respingere uno o più componenti del Gruppo di Verifica, fornendone giusta motivazione.
- Presentare ricorso e/o reclami in merito alle decisioni e/o esecuzione della certificazione

Doveri del Richiedente

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire tutte le informazioni/documenti che Triveneto potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della marcatura CE.
- Si impegna a fornire tempestivamente a Triveneto srl, eventuali modifiche apportate al modello/tipo.
- Non richiedere analogo servizio ad altro organismo notificato.
- Mantenere eventuale registro dei reclami legati al prodotto certificato da Triveneto s.r.l. indicando le azioni intraprese e rendendolo disponibile all'organismo notificato in caso di sua richiesta
- Mettere a disposizione personale competente al momento del sopralluogo e garantire l'accesso allo stabile per i collaboratori tecnici di Triveneto s.r.l.
- 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.
- Conservare la documentazione tecnica e i certificati di esame del tipo per periodo definito dalle disposizioni di legge.

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 certificazione.
- comunicare tempestivamente al Richiedente qualsiasi modifica al presente Regolamento.
- garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.
- 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).
- esercitare in maniera non discriminatoria utilizzando tariffe, procedure, istruzioni operative, uniformate per tutti i clienti che richiedono il servizio descritto nel presente regolamento .
- verificare che l'impianto del Richiedente sia in grado di gestire efficacemente le disposizioni prescritte dalla normativa applicabile, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in merito all'adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dal Richiedente stesso, né all'accertamento della conformità ai requisiti di legge relativi ai prodotti e processi e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, rimanendo il Richiedente l'unico responsabile sia nei confronti dei suoi clienti sia nei confronti dei consumatori e/o terzi, per tutto quanto attiene all'espletamento della sua attività, ed alla produzione, immissione in commercio e successivo utilizzo dei prodotti di cui al presente Regolamento, anche con riferimento alle garanzie di sicurezza.

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.

17. 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.

