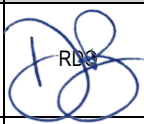



Regolamento

R.AS_04

COPIA N. _____
 CONSEGNA A _____
 DATA _____

Revisione N.	Data Revisione	Data operatività	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV. 8	14/07/2023	05/10/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Rivisto capitolo "descrizione Attività" - Revisione di alcuni paragrafi quali : "modifiche ai requisiti di prodotto", "sospensione della certificazione" 	RDQ 	AMM. UNICO 
REV. 7	04/03/2020	11/05/2020	A seguito di Esame Documentale da parte di Accredia : <ul style="list-style-type: none"> - Eliminazione di refusi su capitolo "riferimenti legislativi" Specificato tempistiche al Capitolo relativo ai Reclami e ricorsi	RDQ	AMM. UNICO
REV. 6	23/09/2019	27/09/2019	Aggiornamento riferimenti legislativi	RDQ	AMM. UNICO
REV. 5	03/07/2018	11/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Inserito Descrizione Riesame della domanda. - Inserito iter per invio al Ministero - Inserito iter per installazione elevatore - Inserito riservatezza e riferimento al regolamento 679/2016 - Rivisto punto relativo ai diritti doveri - Inserito soddisfazione del cliente 	RDQ	AMM. UNICO
REV. 4	16/11/2017	20/11/2017	Spostato Condizioni contrattuali su MOD38Aa ed eliminate dal regolamento	RDQ	AMM. UNICO
REV. 3	05/04/2017	25/05/2017	Inserito d.p.r. 23/2017 Inserito possibilità di sopralluogo Inserito comitato di certificazione	RDQ	AMM. UNICO
REV. 2	08/02/2017	08/02/2017	Correzione del titolo, inserimento della procedura 1 e 2 (senza e con UNI EN 81-21) modifiche punto 5.4.	RDQ	AMM. UNICO
REV. 1	15/04/2016	21/04/2016	adeguamento alla direttiva 2014/33/UE	RDQ	AMM. UNICO
REV. 0	12/02/2016	12/02/2016	Prima emissione	RDQ	AMM. UNICO

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3	ABBREVIAZIONI	3
4	DEFINIZIONI	4
5	DESCRIZIONE ATTIVITÀ.....	4
5.1	MOTIVAZIONI PER RICHIEDERE LA CERTIFICAZIONE DI ACCORDO PREVENTIVO	4
5.2	RICHIESTA DI OFFERTA E ANALISI DI FATTIBILITA'	4
5.3	INVIO OFFERTA E DOMANDA DI ACCORDO PREVENTIVO	5
5.4	DOCUMENTAZIONE DA INVIARE ALL'ORGANISMO	5
5.5	RIESAME DELLA DOMANDA.....	5
5.6	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO.....	6
5.7	ESECUZIONE DELLA VERIFICA	6
6	RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAIZONE	7
7	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI	7
8	CORREZIONI, AGGIUNTE, MODIFICHE AL CERTIFICATO EMESSO.....	8
9	MODIFICHE DEI REQUISITI DI PRODOTTO.....	8
10	USO DELL'ATTESTATO DI CERTIFICAZIONE	8
11	ITER PER INVIO COMUNICAZIONE / ISTANZA AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO	8
12	INSTALLAZIONE DELL'IMPIANTO ELEVATORE	8
13	RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE	8
14	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	8
15	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	9
16	RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	9
17	TARIFFE	9
18	USO DEL MARCHIO TRIVENETO	9
19	USO DEL MARCHIO ACCREDIA	9
20	REQUISITI DI INDIPENDENZA,IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA.	9
21	RISERVATEZZA.....	10
22	RECLAMI E RICORSI	10
23	DIRITTI E DOVERI.....	10
24	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	11

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce i requisiti contrattuali e le procedure da utilizzare per l'attività di certificazione di Accordo Preventivo al fine di certificare l'esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del punto 2.2 dell'ALL. 1 della direttiva 2014/33/UE su edifici esistenti o di nuova costruzione.

Lo scopo viene conseguito mediante un'attività di verifica documentale ed un sopralluogo presso l'edificio condotti da tecnici abilitati per lo svolgimento di tale attività.

Si specifica che per tale attività il committente è tenuto a fare domanda esclusivamente a un solo Organismo Notificato.

A conclusione dell'iter, Triveneto srl emette (in caso positivo) il certificato di Accordo Preventivo, in riferimento alle direttive applicabili.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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 nonche' della relativa licenza di esercizio.
- DECRETO MISE del 19 Marzo 2015: Individuazione della documentazione da presentare ai fini dell'accordo preventivo per l'installazione di ascensori nei casi in cui non e' possibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina
- UNI CEI EN 17065:2012: "Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi"
- Regolamento di Accredia per l'accreditamento degli organismi di certificazione (RG - 01)
- Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09)
- 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"
- UNI EN 81-21 Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 21: Ascensori nuovi per persone e cose in edifici esistenti
- UNI EN 81-70 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Applicazioni particolari per ascensori per passeggeri e per merci - Parte 70: Accessibilità agli ascensori delle persone, compresi i disabili"
- UNI EN 81-72: "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Applicazioni particolari per ascensori per passeggeri e per merci - Parte 72: Ascensori antincendio"
- D.M. del 15 Settembre 2005: "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per i vani degli impianti di sollevamento ubicati nelle attività soggette ai controlli di prevenzione incendi."
- UNI EN 81-71: "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Applicazioni particolari per ascensori per trasporto di persone e merci - Parte 71: Ascensori resistenti ai vandali"
- UNI EN 81-20: 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: 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
- Documento EA-2/17 M: 2020 : Documento EA sull'accreditamento per scopi di notifica"

Si specifica che per quanto riguarda i riferimenti non datati si applica l'ultima edizione in vigore.

3 ABBREVIAZIONI

RP = Responsabile Produzione
ST = Sostituto Tecnico
Resp.Tec = Responsabile Tecnico
CT = Collaboratore Tecnico / ispettore
CCert = Comitato di Certificazione
ON = Organismo Notificato
NC = Non Conformità
OSS= Osservazioni

4 DEFINIZIONI

Le definizioni di seguito sono riportate nell'art 2 della direttiva 2014/33/UE

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 è 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

Ascensore modello: un ascensore rappresentativo la cui documentazione tecnica indichi come saranno rispettati i requisiti essenziali di salute e di sicurezza di cui all'allegato I negli ascensori derivati dell'ascensore modello, definito in base a parametri oggettivi e che utilizzi componenti di sicurezza per ascensori identici

Installatore: la persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore

Rappresentante Autorizzato: una persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che ha ricevuto da un installatore o da un fabbricante un mandato scritto che autorizza ad agire a suo nome in relazione a compiti specificati

immissione sul mercato: fornitura di un ascensore per l'uso sul mercato dell'unione nel corso di un'attività commerciale, a titolo oneroso o gratuito.

componenti di sicurezza: i componenti elencati nell'allegato III.

5 DESCRIZIONE ATTIVITÀ

5.1 MOTIVAZIONI PER RICHIEDERE LA CERTIFICAZIONE DI ACCORDO PREVENTIVO

Le motivazioni per richiedere l'accordo preventivo all'installazione di un ascensore con fossa e/o testata ridotta si rifanno a quanto indicato dal decreto del Ministero del 19/03/2015.

In particolare nel caso di EDIFICI ESISTENTI è possibile richiedere una certificazione di accordo preventivo nei casi in cui si possono presentare le seguenti situazioni:

- Vincoli derivanti da regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle soprintendenze per i beni architettonici e per il paesaggio
- Impossibilità oggettive dovute a vincoli naturali geologici (falde acquifere, terreni instabili) o strutturali (strutture a arco volta, strutture di fondazioni...)
- Diritti di soggetti terzi quando gli stessi non investono la proprietà delle parti comuni

Si precisa che questi casi non sono limitativi, si possono creare altre situazioni particolare in cui è possibile richiedere l'accordo preventivo.

Per gli ascensori installati su EDIFICI DI NUOVA COSTRUZIONE è possibile richiedere l'accordo preventivo limitatamente alla situazione relativa agli impedimenti di carattere geologico. Le altre situazioni possono essere ritenute solo motivazioni integrative e da sole non comportano una causa valida per la richiesta

5.2 RICHIESTA DI OFFERTA E ANALISI DI FATTIBILITÀ

Al fine dell'attività descritta nel presente Regolamento, si definisce Committente (di seguito anche Cliente) il Proprietario dello stabile e dell'impianto o suo legale rappresentante o anche l'installatore dell'ascensore purché munito di regolare delega da parte del proprietario.

Il committente può richiedere il servizio di certificazione Accordo Preventivo tramite compilazione del modulo (MOD71A "Richiesta di offerta per la certificazione di accordo preventivo ai sensi del punto 2.2 dell'allegato I direttiva 2014/33/UE) compilabile/scaricabile direttamente dal sito www.trivenetoverifiche.it indicando le seguenti informazioni:

- Edificio esistente o di nuova costruzione
- Ragione sociale del proprietario dell'edificio
- Indirizzo dello stabile soggetto a accordo preventivo
- Nominativo dell'installatore
- Tipologia di Volume di rifugio ridotto: testa e/o fossa ridotta
- Descrizione dell'impedimento oggettivo

Importante: al modulo deve essere allegata la documentazione tecnica attestante l'impedimento oggettivo.

Triveneto srl provvede a riesaminare le informazioni presenti nel modulo per valutare se l'attività richiesta rientri nel campo di applicazione e se le proprie risorse siano adeguate allo scopo, verificando inoltre che tutte le informazioni raccolte siano sufficienti per istruire un'offerta sulla base del tariffario internamente elaborato.

Nel caso in cui i dati non siano esaustivi Triveneto si riserva di richiedere ulteriori integrazioni (da ottemperare entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta). Nei casi in cui le informazioni non rientrano nello schema di certificazioni pertinenti, o l'attività non risulta fattibile ovvero le richieste di integrazioni non vengono ottemperate entro i limiti temporali, Triveneto provvederà a respingere la richiesta dandone comunicazione scritta motivata al richiedente entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta offerta o dalla scadenza dei termini relative alle eventuali integrazioni. In tal caso non si procede con l'invio dell'offerta.

Nel caso in cui le informazioni raccolte risultano esaustive Triveneto srl provvede a elaborare l'offerta secondo il tariffario interno. L'elaborazione tiene conto:

- Dell'importo relativo all'attività di esame documentale che rappresenta la fase predominante del servizio
- Dell'analisi di fattibilità relativa all'attività di sopralluogo che comprende il tempo di esecuzione del controllo presso l'edificio in questione e la tariffa chilometrica.

5.3 INVIO OFFERTA E DOMANDA DI ACCORDO PREVENTIVO

Triveneto srl invia al Cliente l'offerta (MOD90G) e i seguenti moduli :

- **MOD38A** Accordo di certificazione per la Certificazione di Accordo preventivo di cui al p.t 2.2 dell'allegato I dir. 2014/33/UE
- **MOD38Aa** Condizioni contrattuali relative all'attività di Certificazione di Accordo preventivo di cui al p.t 2.2 dell'allegato I dir. 2014/33/UE
- **MOD05SD** Informativa per il consenso al trattamento di dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/16 .(nel caso in cui il cliente richiede per la prima volta un qualsiasi servizio a Triveneto o nel caso di rinnovo dei termini temporali)
- **MOD39A** 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, firmare i moduli sopra indicati e a inviarli all'Organismo, assieme alla documentazione richiesta nel modulo MOD39A. La documentazione può essere inviata anche successivamente, comunque entro e non oltre 60 giorni dalla data della firma dell' accordo di certificazione.

La doppia 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 certificazione dell'Accordo Preventivo, insieme con l'accettazione delle disposizioni del presente Regolamento, espressamente richiamato.

Si specifica che l' offerta inviata ha una durata di 60 giorni dalla data di emissione della stessa a meno di diversi accordi presi con il cliente. Nel caso in cui allo scadere di tale periodo il cliente non provveda a inviare accettazione dell'offerta attraverso la sottoscrizione del contratto e l'invio della documentazione, Triveneto srl provvederà ad annullare la stessa per inosservanza dei tempi di scadenza previsti .

5.4 DOCUMENTAZIONE DA INVIARE ALL'ORGANISMO

La documentazione da inviare a TRIVENETO S.R.L. è indicata dal decreto del Ministero del 19/03/2015 e può essere differenziata secondo due casistiche, di seguito descritte:

- **Procedura 1** (senza l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21): in questo caso è necessaria:
 - La documentazione tecnica che attesti l'impedimento oggettivo : Dichiarazione ai sensi dell'art 47 del D.P.R. 445/2000, documenti che dimostrino l'esistenza dell'impedimento oggettivo non superabile quali ad esempio: relazioni specifiche (geologiche, strutturali, tecnico-illustrativa), stralci di piani regolatori, documenti catastali, Esiti istruttorie da parte del dipartimento beni culturali, permessi di costruzione, SCIA, stralci normative urbanistiche, esiti provvedimenti paesaggistici..... Tale documentazione deve essere firmata per copia conforme dal proprietario e/o da tecnico abilitato secondo le rispettive competenze.
 - L'ANALISI DEI RISCHI riferita alle difformità rispetto ai punti relativi agli spazi in fossa/testata indicati nella norma UNI EN 81-20. Tale documento deve indicare il luogo dove verrà installato l'impianto, la marca , il numero di fabbrica e/o altro elemento identificativo dell'impianto (si ricorda che il documento deve essere conservato dal proprietario dell'edificio e dell'impianto o dal suo rappresentante legale).
 - Progetti, piantine e sezioni su fogli A4 relative all'edificio in questione in cui è indicata l'ubicazione dell'impianto di ascensore. Tali documenti devono essere firmati e timbrati dal tecnico abilitato.
 - Dichiarazione ai sensi dell'art 47 del D.P.R. 445/2000 firmata da progettista avente titolo e iscritto all'albo che attesti l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente tali da compromettere la stabilità nel complesso o in parte. Nel caso in cui esistano le condizioni la dichiarazione dovrà riportare anche la sussistenza che l'opera risponde al soddisfacimento del punto 5.2.5.4 della norma UNI EN 81/20 nel caso in cui esistano degli spazi accessibili situati sotto la traiettoria della cabina o del contrappeso o della massa di bilanciamento.
 - Relazione tecnica redatta dall'installatore dell'impianto su come verrà realizzato l'impianto elevatore
 - Copia del libretto di manutenzione da cui risulti l'evidenza delle istruzioni al manutentore relative alla difformità in fossa e/o in testata .
- **Procedura 2** (con l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21): Si richiede la documentazione come descritto nella procedura 1, ma al posto dell'analisi dei rischi si richiede una Dichiarazione ai sensi dell'art 47 del D.P.R. 445/2000 sottoscritta dall'installatore nella quale sono descritti i punti della norma UNI EN 81-21 presi in considerazione

Dettagli specifici sulla documentazione sono indicati nel MOD39A "Documentazione accordi preventivi" consegnato all'atto dell'offerta. La pratica può essere richiesta anche dall'installatore, in tal caso si richiede **delega firmata dal proprietario del fabbricato** e dell'impianto allegando documento di riconoscimento valido. Si chiede inoltre un autodichiarazione in cui si dichiara l'assenza dell'ascensore nello stabile al momento della richiesta e la veridicità dei documenti inviati a TRIVENETO S.R.L.

Si precisa che **ogni dichiarazione deve essere presentata ai sensi dell'art 47 del D.P.R. 445/2000** allegando copia di documento di riconoscimento del dichiarante in corso di validità.

5.5 RIESAME DELLA DOMANDA

Al momento del ricevimento del contratto, Triveneto srl verifica che sia stato compilato correttamente e esegue un riesame della documentazione tecnica ricevuta, verificandone la presenza e la completezza compilando la parte dedicata all'organismo presente nel MOD39A . E' fondamentale che tutta la documentazione sia inviata a Triveneto srl al momento della stipula dell'accordo o al massimo entro 60 giorni dalla data della firma del contratto, allo scopo di dar seguito all'attività di riesame. Si precisa a tal proposito che il perfezionamento dell'accordo di certificazione (contratto di fornitura dell'attività di certificazione) stipulato è vincolato dal buon esito del riesame della domanda che comprende la verifica della completezza della documentazione raccolta entro i limiti contrattuali.

Il riesame della domanda ha lo scopo di verificare che:

- le informazioni relative all'impianto elevatore e al richiedente siano sufficienti per poter condurre i processo di certificazione;
- siano risolte eventuali incomprensioni tra il cliente e l'organismo;
- la richiesta rientro nel campo di applicazione del certificato di accreditamento;

- siano disponibili i mezzi e le risorse per eseguire le attività di valutazione;
- Triveneto abbia le competenze e le capacità per svolgere l'attività;

Nel caso in cui non siano rispettati i termini sopra indicati Triveneto srl ha facoltà di risolvere il contratto per inadempimento delle condizioni contrattuali da parte del committente, inviando debita comunicazione e annullando l'offerta in essere.

Durante il riesame della domanda l'incaricato di Triveneto srl ha facoltà di richiedere eventuali integrazioni o chiarimenti che devono essere ottemperati dal committente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui la documentazione non risulta adeguata o nel caso in cui il cliente non ottempera alle richieste integrative entro i limiti, il riesame della domanda viene chiuso con esito negativo, l'accordo di certificazione (o domanda) risulta incompleto. Tale circostanza rende impossibile il proseguo del processo e Triveneto srl provvederà a comunicare al cliente il rifiuto a intraprendere la certificazione. In tal caso Triveneto si riserva di emettere fattura relativa all'attività di riesame della domanda.

L'esito positivo del riesame della domanda permette di procedere con l'iter di certificazione che prevede l'inserimento nel gestionale interno aziendale dei dati identificativi del prodotto da certificare e delle attività di certificazione da svolgere codificate da un numero commessa univoco rintracciabile e riferibile in ogni momento al prodotto. In concomitanza all'inserimento nel gestionale di tali informazioni viene inviato al cliente la "conferma incarico" comunicando quindi la presa incarico dell'attività.

5.6 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO

I nominativi degli ispettori incaricati vengono indicati dall'ufficio programmazione tramite l'utilizzo del gestionale con debito anticipo. L'ufficio preposto comunica:

- tramite telefono e in seguito tramite email, agli ispettori l'assegnamento dell'incarico, in seguito nel caso in cui si ravveda un possibile conflitto sull'imparzialità quest'ultimi sono tenuti a comunicarlo allo stesso ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione;
- tramite telefono o email, al cliente e alla ditta di manutenzione il nominativo dell'ispettore. In seguito il committente, entro 5 giorni lavorativi dalla data di tale comunicazione, ha la facoltà di ricusare il verificatore inviando email con debita motivazione. Non ricevendo alcun avviso da parte del cliente, l'assegnamento si considera accettato.

La pratica può essere assegnata a un singolo ispettore oppure a 2 ispettori uno dedicato all'esame documentale e uno al sopralluogo presso l'edificio oggetto di attenzione.

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.

5.7 ESECUZIONE DELLA VERIFICA

La pratica prevede 2 fasi :

1. La prima fase relativa all'esame della documentazione tecnica.
2. La seconda fase relativa al sopralluogo presso l'edificio per verificare l'assenza dell'impianto elevatore e la sussistenza effettiva dell'impedimento che non permette di realizzare il regolare spazio di rifugio,

Lo scopo è verificare l'esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del punto 2.2 dell'allegato 1 (RESS) del dpr 162/99 e s.m.i , nonché verificare l'idoneità delle soluzioni alternative per evitare il rischio di schiacciamento.

I° FASE: ESAME DOCUMENTALE

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica raccolta e precedentemente riesaminata oltre a ogni altro documento rilevante ai fini della pratica, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

L'ispettore ha tempo 6 mesi dalla data di assegnamento per eseguire l'attività di analisi documentale.

Gli eventuali rilievi (non conformità, osservazione...) emersi nel corso della verifica documentale vengono comunicate da Triveneto srl al Cliente affinché questi possa apportare le misure correttive necessarie. Il **committente ha tempo 90 giorni lavorativi dalla richiesta per dare evidenza delle soluzioni**, il processo di analisi documentale viene sospeso fintanto che il committente non ottemperi ai rilievi emersi. Nel caso in cui allo scadere di tale periodo non si ha nessun riscontro da parte del cliente o lo stesso non riesce a ottemperare alle richieste, Triveneto procede a chiudere l'analisi documentale con esito negativo. La pratica passa al comitato di certificazione il quale emette "comunicazione relativa alla decisione di NON rilasciare il certificato per parere negativo" indicandone la motivazione. Tale comunicazione viene inviata al committente informando di concerto gli enti di regolazione e gli altri OONN. In seguito si procede alla fatturazione della parte relativa all'attività svolta.

II° FASE: SOPRALLUOGO PRESSO L'EDIFICIO

Per poter verificare l'assenza dell'impianto elevatore e la sussistenza effettiva dell'impedimento che non permette di realizzare il regolare spazio di rifugio l'ispettore esegue un controllo in campo presso l'ubicazione relativa all'edificio esistente e/o all'edificio nuovo.

Nel caso di scostamenti rispetto ai requisiti previsti, Triveneto srl notifica in forma scritta le anomalie al Cliente. Il **committente ha tempo 6 mesi dalla notifica per dare evidenza delle soluzioni**, il processo viene sospeso fintanto che il committente non ottemperi ai rilievi emersi.

Nel caso in cui allo scadere di tale periodo non si ha nessun riscontro da parte del cliente o lo stesso non riesce a ottemperare alle richieste, Triveneto procede a chiudere la verifica in campo con esito negativo. La pratica passa al comitato di certificazione il quale emette "comunicazione relativa alla decisione di NON rilasciare il certificato per parere negativo" indicandone la motivazione. Tale comunicazione viene inviata al committente informando di concerto gli enti di regolazione e gli altri OONN. In seguito si procede alla fatturazione della parte relativa all'attività svolta.

6 RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALLA CERTIFICAZIONE

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

Il comitato per la certificazione si riunisce periodicamente o in base a segnalazioni specifiche al fine di riesaminare:

- gli esiti dell'Esame Documentale, del sopralluogo in campo e le eventuali integrazioni .
- la correttezza dell'applicazione delle procedure

in detta occasione il comitato di certificazione, sulla base delle risultanze; decide sul rilascio del certificato e compila il verbale relativo all'incontro autorizzando, in caso di riesame positivo, l'elaborazione del Certificato MOD37A .

Tale documento viene, infine, posto a firma dell'Amministratore Unico.

Nel caso in cui il comitato di certificazione neghi l'autorizzazione ad emettere il certificato, viene avvisato il cliente tramite PEC comunicando la relativa decisione a NON rilasciare il certificato e specificando le motivazioni di rifiuto e indicando le misure correttive da adottare. In caso di diniego vengono avvisate anche le autorità di regolazione (Ministero per lo Sviluppo Economico, Accredia..).

In tal caso, una volta sanata la situazione Il cliente può richiedere una nuova certificazione solo allo stesso Organismo Notificato e cioè a Triveneto s.r.l..

Il certificato riporta le seguenti informazioni:

- Organismo Notificato
- Detentore del certificato
- Data della richiesta
- Costruttore ascensore
- Installatore
- N.ro fabbrica ascensore
- Tipologia edificio
- Volumi di rifugio ridotti
- Norma UNI EN rispettata o soluzione alternativa
- Data di rilascio

Triveneto s.r.l. per l'attività descritta in questo regolamento non applica l'iter di sorveglianza e di rinnovo, in quanto la certificazione di accordo preventivo è un servizio una tantum.

7 ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI

La documentazione tecnica e copia delle certificazioni di Accordo Preventivo rilasciate vengono conservati per dieci anni da Triveneto srl.

Triveneto è tenuta a inviare semestralmente al Ministero competente l'elenco delle certificazioni di Accordo preventivo rilasciate, ovvero a dare accesso al data base tramite login e password alle autorità.

8 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.

9 ITER PER INVIO COMUNICAZIONE / ISTANZA AL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Al ricevimento del certificato di accordo preventivo emesso da Triveneto s.r.l., il proprietario o l'installatore delegato e' tenuto a informare il Ministero Competente come da Decreto MISE 19/03/2015:

- In caso di STABILE ESISTENTE : inviando COMUNICAZIONE CERTIFICATA (via PEC) utilizzando il format di cui all'allegato 2 dello stesso decreto e allegando il certificato di accordo preventivo. La ricevuta della posta elettronica certificata tiene luogo del provvedimento espresso di accordo preventivo e deve essere conservata assieme al certificato
- In caso di STABILE NUOVO: inviando ISTANZA di richiesta di accordo preventivo (con marca da bollo) via PEC, utilizzando il format di cui all'allegato 3 dello stesso decreto e allegando :
 - Certificato di accordo preventivo rilasciato da Triveneto s.r.l
 - Documentazione attestante gli impedimenti oggettivi
 - Relazione tecnica da parte dell'installatore su come verra' realizzato l'impianto di sollevamento

10 INSTALLAZIONE DELL'IMPIANTO ELEVATORE

L'installazione dell' impianto elevatore presso lo stabile oggetto di deroga di cui al punto 2.2. dell'allegato 1 della direttiva 2014/33/UE NON puo' avvenire prima della certificazione di accordo preventivo.

In particolare :

- Per gli edifici esistenti l'installazione è subordinata ai principi di cui all'art.19 , comma 3 e 4 della legge n. 241/1990 e s.m.i. dalla data della ricevuta PEC

- Per gli edifici nuovi l'installazione può avvenire solo a seguito di preventivo accordo rilasciato dal Ministero dello Sviluppo economico successivamente all'invio istanza come sopra indicato

In seguito all'installazione e alla conclusione delle necessarie procedure di conformità previste dal D.P.R. 162/99 E S.M.I., il proprietario/installatore delegato è tenuto a trasmettere al Ministero competente copia della dichiarazione UE.

11 CORREZIONI, AGGIUNTE, MODIFICHE AL CERTIFICATO EMESSO

Dopo il rilascio del certificato, nel caso in cui a seguito di:

- controlli interni di routine o controlli da parte di Accredia (ente unico per l'accreditamento) della documentazione elaborata si evidenziano errori che potrebbero influenzare il certificato emesso .
- nuove informazioni / modifiche richieste dal cliente che potrebbero influenzare la certificazione.
- nuovi requisiti tecnico-normativi o nuove informazioni ottenute dall'O.N. relative al soddisfacimento dei requisiti di certificazione che potrebbero influenzare la certificazione rilasciata.

La rivalutazione della pratica viene presa in considerazione nel caso in cui le nuove informazioni di cui sopra riguardano principalmente l'impedimento oggettivo per i quali si richiede la deroga alla direttiva. In tal caso si procede con la revisione della documentazione ufficiale.

L'attività di revisione prevede le seguenti fasi:

- Da parte dell'ispettore viene eseguita la valutazione delle nuove informazioni ricevute o delle correzioni da apportare alla documentazione tecnica: quale check list relativa all'analisi documentale e/o check list della verifica in campo. Nei casi in cui è necessario viene eseguito ulteriore sopralluogo presso l'impianto oggetto di certificazione.
- Da parte del comitato di certificazione viene eseguito il Riesame della documentazione modificata e la nuova decisione relativa al rilascio della documentazione ufficiale sottoposta a revisione.

La documentazione ufficiale modificata emessa riporta al suo interno il riferimento del certificato sostituito, attraverso la dicitura "tale certificato annulla e sostituisce il certificato n.ro emesso in data" Il documento revisionato viene salvato nella sezione "certificati emessi" del gestionale e può essere visualizzato entrando nell'"area riservata" presente nel sito tramite login e password.

Tale documento viene inoltre inviato al cliente e nei casi richiesti all'ente preposto quale ad esempio : Ministero.

12 MODIFICHE DEI REQUISITI DI PRODOTTO

I requisiti di prodotto sono quei requisiti che si riferiscono direttamente al prodotto e che sono indicati in norme o in altri documenti tecnico – normativi vigenti. Nei casi in cui l'evoluzione normativa comporti modifiche a tali standard e quindi all'attività di certificazione, Triveneto srl provvederà ad allineare il proprio approccio e la propria documentazione alle novità tecniche e dare comunicazione di tali variazioni ai committenti che presentano una domanda di certificazione di accordo preventivo aperta e non ancora conclusa.

Nel caso in cui i nuovi requisiti di prodotto influenzino i prodotti da certificare, la comunicazione comprenderà:

- la garanzia da parte dell'O.N. di possedere le competenze e le capacità per continuare la certificazione in essere in seguito alle modifiche,
- la facoltà da parte del committente di accettare le nuove condizioni;
- la necessità di adeguare la pratica in essere ai nuovi requisiti entro un termine stabilito ;
- l'invito a inviare la documentazione integrativa necessaria.

Nel caso in cui il committente non procede con l'accettazione delle modifiche apportate dovrà procedere con la Rinuncia alla certificazione secondo le modalità indicate nell'apposito paragrafo.

Triveneto srl non risponde delle modifiche successive al certificato emesso (e così a titolo esemplificativo e non esaustivo: modifiche apportate alla soluzione tecnica utilizzata...).

13 RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

Il richiedente ha facoltà di rinunciare all'accordo preventivo prima della conclusione dell'iter di certificazione previo comunicazione scritta motivata da inviare a Triveneto tramite PEC o raccomandata. In tal caso il cliente sarà tenuto al pagamento del servizio già svolto. Triveneto s.r.l. procederà a interrompere il processo di certificazione. Nel caso in cui il cliente intendesse riprendere il processo , esso è tenuto a farà nuova richiesta esclusivamente a Triveneto s.r.l. riprendendo il processo dalla richiesta dell'offerta.

14 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione di accordo preventivo non prevede la sospensione di un certificato già emesso.

Un periodo di sospensione può avvenire da parte di Triveneto s.r.l. esclusivamente durante il processo di certificazione. In particolare l'attività può essere sospesa per un tempo definito (indicato nei specifici paragrafi) nei casi in cui :

- In fase di riesame della domanda: il riesaminatore richiede al committente integrazioni alla documentazione inviata.
- In fase di valutazione:
 - l'ispettore durante i processi di analisi documentale e/o di sopralluogo in campo emette dei rilievi sui requisiti di prodotto richiedendo al committente un'azione correttiva per eliminare le anomalie .
 - il committente non permette all'ispettore autorizzato da Triveneto s.r.l., di eseguire il sopralluogo presso l'edificio in questione.
 - il committente non permette l'accesso agli auditor di ACCREDIA;
- il committente richiede la sospensione motivando la decisione tramite email.

La sospensione ha una durata limitata. Nei casi in cui il committente non provveda a eliminare l'anomalia entro il tempo prestabilito, Triveneto s.r.l. si riserva di :

- in fase di riesame della domanda: chiudere con esito negativo comunicando al committente il rifiuto a intraprendere la certificazione.

- In fase di valutazione : chiudere con esito negativo procedere alla fase di riesame e decisione durante il quale il comitato emetterà decisione negativa inviando la comunicazione al committente e avvisando del provvedimento tutti gli OO.NN e gli enti preposti (ministeri, Accredia...)

Quando gli scostamenti rilevati vengono ottemperati nei tempi richiesti, Triveneto srl riprende l'attività di certificazione

15 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La legislazione attualmente in vigore non prevede la revoca di un certificato emesso.

Tuttavia una volta emesso il certificato di accordo preventivo, Triveneto s.r.l. in determinati casi si riserva di revocarlo, in particolare quando :

- Si verifica un uso ingannevole della certificazione da parte del richiedente
- Il ministero al ricevimento della documentazione da parte del richiedente, evidenzia problematiche non superabili.
- ci siano segnalazione ricevute da organi di controllo e vigilanza del mercato quali Accredia (ente unico di accreditamento) o enti preposti.

In tale caso la decisione sulla revoca spetta al comitato di certificazione, notificando al richiedente il provvedimento tramite comunicazione via posta elettronica certificata.

In seguito il committente deve:

- Restituire originale del certificato
- Non utilizzare copie e riproduzioni del certificato
- Cessare l'uso dei loghi e dei riferimenti al certificato

Triveneto procede in seguito a comunicare della revoca : il Ministero competente, gli OO.NN. e per conoscenza Accredia

16 RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione di accordo preventivo non prevede la riduzione del campo di applicazione una volta emesso il certificato .

17 TARIFFE

I Termini di calcolo delle tariffe, relative al servizio per le attività di certificazione accordo preventivo, 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.

18 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 i certificati, al fine di notificare ed attestare l'attività svolta, il proprio numero di identificazione è :NR. 1708

19 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) nella versione in vigore.

L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.

20 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.

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 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.

21 RISERVATEZZA

Triveneto s.r.l. considera tutti gli atti relativi all'attività di valutazione della conformità 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.

22 RECLAMI E RICORSI

Reclami

Chiunque esprima insoddisfazione relativamente alla attività di Certificazione di Accordo Preventivo svolta da Triveneto s.r.l. può presentare reclamo.

Triveneto s.r.l. 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 o alla 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 (richiedente della Certificazione) avvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON Triveneto srl, egli può presentare comunicazione scritta alla competente Commissione Tecnica, evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo.

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 e il Foro di Vicenza.

23 DIRITTI E DOVERI

Diritti del Richiedente

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 dell'attività di valutazione

Doveri del Richiedente

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire a Triveneto srl, in sede contrattuale o al massimo entro 60 (sessanta) giorni dalla data della firma dell' accordo di certificazione, la documentazione necessaria (indicata nel MOD39A) per il perfezionamento del contratto e per il proseguo del processo di certificazione.
- fornire Triveneto srl di tutte le informazioni e i mezzi necessari alla buona esecuzione della certificazione;
- non richiedere analogo servizio ad altro organismo notificato.

Rev. 08

- dare evidenza del soddisfacimento dei requisiti di contratto quali: stipula del contratto relativo all'erogazione del servizio, pagamento della tariffa prevista da contratto
- mettere a disposizione personale competente in caso di sopralluogo e garantire l'accesso allo stabile per i collaboratori tecnici di Triveneto s.r.l.
- attenersi a quanto prescritto dalle prescrizioni legislative e normative vigenti sull'installazione di impianti elevatori con volume di rifugio ridotti.
- a non presentare richiesta su pratiche che hanno ricevuto precedentemente rifiuto da parte di altri Organismi Notificati.
- avvisare tempestivamente Triveneto s.r.l in caso di modifiche che possano influenzare l'attività di certificazione (Ad esempio: modifiche ragione sociale del proprietario dello stabile, modifiche recapiti, modifiche caratteristiche tecniche dell'ascensore da installare).
- acconsentire l'eventuale presenza degli ispettori/osservatori di ACCREDIA (ente unico di accreditamento), previa comunicazione da parte di Triveneto s.r.l.
- in seguito all' emissione del certificato di accordo preventivo da parte di Triveneto s.r.l. inviare, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT - Ex MISE), tramite PEC istanza corredata dalla documentazione secondo quanto indicato dal decreto MISE 19/03/2015, in seguito:
 - In caso di edifici esistenti : conservare la ricevuta di posta elettronica certificata in luogo del provvedimento espresso di accordo preventivo. Al processo si applica i principi di cui all'art. 19, commi 3 e 4 della legge n. 241 del 07/08/1990
 - In caso di edifici nuovi attendere formale concessione dell'accordo da parte del MISE.
- Non installare l'ascensore prima della formale concessione dell'accordo da parte del MISE, per gli edifici nuovi, o della comunicazione corredata di certificazione per gli edifici esistenti (tenendo conto dei principi indicati dall' art. 19, commi 3 e 4 della legge n. 241 del 07/08/1990)

Diritti dell'Organismo di certificazione:

Triveneto s.r.l può:

- Richiedere la documentazione necessaria per il buon fine della certificazione.

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 che presenta una pratica aperta e non ancora conclusa qualsiasi modifica al presente Regolamento.
- garantire adeguate coperture assicurative relativamente alla responsabilità civile professionale (RCP), responsabilità civile verso terzi (RCT) e contro gli infortuni del relativo personale (RCO).
- garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività venga opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici alle attività di certificazione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi.
- 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.
- declina ogni responsabilità relativa a eventuali problematiche derivate dall'uso non corretto dell'impianto da parte del richiedente e/o dell'utente finale o da eventuali danni provocati dall'attività del Richiedente e/o utente finale o dalla mancata successiva manutenzione periodica spettante alla ditta di manutenzione come da disposizioni di legge .
- Non risponde di eventuali modifiche apportate all'impianto dopo l'emissione del certificato di accordo preventivo.

24 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.

Rev. 08

Il committente può accedere al sistema tramite il link che viene inviato in occasione della trasmissione telematica del certificato 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.