

# Regolamento



R.AS\_05

COPIA CONTROLLATA N.  
 CONSEGNA A  
 DATA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Revisione N.	Data revisione	Data operatività	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV.02	18/03/2023	22/07/2024	A seguito di Esame documentale da parte di ACCREDIA per Rinnovo ciclo accreditamento; revisionato i seguenti paragrafi: - "riferimenti normativi" - "assegnamento incarico" - "Esecuzione attività": modifiche dei tempi - "riesame e decisione" - "reclami e ricorsi"		
REV.01	02/08/2023	05/10/2023	Da ED di Accredia del 14/04/2023: eliminato § "Modifiche ai requisiti" e modificato § "Esecuzione dell'attività".  In seguito all'audit ACCREDIA 20-21/04/2023: eliminato § "modifiche dei requisiti di certificazione", inserito § "Riesame dei rapporti di verifica da parte del personale autorizzato"	RDQ	AMM
REV.00 - BOZZA	24/01/2023	---	Trasferimento dell' attività di Esame Finale da Norma di accreditamento UNI 17065 a UNI 17020: Prima emissione del documento	RDQ	AMM

## Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3	ABBREVIAZIONI .....	4
4	DEFINIZIONI .....	4
5	DESCRIZIONE ATTIVITÀ .....	4
5.1	RICHIESTA DI OFFERTA E ANALISI DI FATTIBILITA' .....	4
5.2	INVIO OFFERTA E ACCORDO DI CERTIFICAZIONE - VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ.....	4
5.3	RIESAME DELLA DOMANDA .....	5
5.4	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO.....	5
5.5	ESECUZIONE DELL' ATTIVITA' .....	6
6	RIESAME INTERNO RELATIVO ALLE PRATICHE DI ESAME FINALE .....	7
6.1	RIESAME DEI RAPPORTI DI VERIFICA DA PARTE DEL PERSONALE AUTORIZZATO .....	7
6.2	RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALL'ESAME FINALE DA PARTE DEL COMITATO DI CERTIFICAZIONE .....	7
7	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI .....	7
8	CORREZIONI, AGGIUNTE, MODIFICHE AL CERTIFICATO EMESSO.....	7
9	USO DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE FINALE.....	8
10	TARIFFE .....	8
11	USO DEL MARCHIO TRIVENETO .....	8
12	USO DEL MARCHIO ACCREDIA .....	8
13	DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' UE E MARCATURA CE.....	9
14	REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA .....	9
15	RISERVATEZZA.....	9
16	RECLAMI E RICORSI.....	10
17	DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE .....	10
18	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	11

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento descrive i requisiti che Triveneto richiede al committente, le condizioni e le modalità di svolgimento dell'attività di Conformità Esame Finale degli impianti elevatore secondo l'allegato V della direttiva 2014/UE/33 (direttiva "ascensori").

L'attività di ispezione finale rappresenta la parte di una procedura di valutazione della conformità mediante la quale un organismo notificato accerta e certifica la conformità ai requisiti essenziali di salute e sicurezza (allegato I direttiva "ascensori") di un ascensore installato che può essere :

- Prodotto secondo un "ascensore modello" con certificato di esame UE del tipo (allegato IV (b) direttiva ascensori) ;  
ovvero
- progettato e fabbricato secondo un sistema di qualità totale ai sensi dell'allegato XI che possenga :
  - progetto pienamente conforme alle norme armonizzate
  - oppure
  - un progetto non pienamente conforme alle norma armonizzata la cui soddisfazione ai RESS viene certificata da un O.N. attraverso l'emissione di un certificato UE del tipo del progetto stesso.

Lo scopo viene conseguito mediante un'attività di verifica documentale e sul campo, condotta 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 Esame Finale , in riferimento alle direttive applicabili.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPR 10/01/2017 n. 23, "Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori"
- 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 non che' della relativa licenza di esercizio.
- UNI CEI EN 17020: "Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni" .
- ILAC-P15 :05: Linea guida per l'applicazione della ISO/IEC 17020:2012
- ILAC – P10:07 : Politica ILAC sulla riferibilità metrologica dei risultati delle misurazioni
- ILAC – G17:01 : Linee guida ILAC per l'incertezza di misura nei test
- ILAC – G27:07: Guida alle misurazioni eseguite come parte di un processo di ispezione
- 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 81-28: "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Applicazioni particolari per ascensori per trasporto di persone e merci – Parte 28: Teleallarmi per ascensori e ascensori merci
- 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

- RDQ=Responsabile Qualità
- RC=Responsabile Commerciale
- RP= Responsabile Produzione
- ST= Sostituto Tecnico
- RespTec = Responsabile Tecnico
- CT=Collaboratore Tecnico
- Rstr= Responsabile gestioni strumenti
- ON= Organismo Notificato
- NC=Non Conformità
- OSS=Osservazioni
- Cliente = Installatore e/o Rappresentante Autorizzato

### 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 e' superiore a 15 gradi o un apparecchio di sollevamento che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, per non spostandosi lungo guide rigide

**Ascensore modello:** un ascensore rappresentativo la cui documentazione tecnica indichi come saranno rispettato 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 RICHIESTA DI OFFERTA E ANALISI DI FATTIBILITÀ

Il Cliente può richiedere il servizio tramite compilazione del modulo (MOD25A "Richiesta di offerta per la valutazione della conformità ai sensi della Direttiva 2014/33/), compilabile/ scaricabile direttamente dal sito [www.trivenetoverifiche.it](http://www.trivenetoverifiche.it).

Triveneto srl provvede a riesaminare le informazioni presenti nel modulo per valutare se l'attività richiesta rientri nel campo di applicazione e verificare 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 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.

Nel caso in cui le prime informazioni raccolte col modulo di richiesta risultano esaustive Triveneto srl provvede a elaborare l'offerta secondo il tariffario interno.

#### 5.2 INVIO OFFERTA E ACCORDO DI CERTIFICAZIONE - VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ

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

- **MOD08A** : Accordo di certificazione : **valutazione della conformità direttiva 2014/33/UE** (denominata di seguito anche "accordo di certificazione" e/o "contratto di fornitura dell'attività di certificazione" )

- **MOD08Aa** : Condizioni contrattuali relative all' attività di **valutazione della conformità alla direttiva 2014/33/UE** .
- **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)
- **MOD26A**: 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 MOD26A.

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.

### REV. 01 5.3 **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 MOD26A . E' fondamentale che tutta la documentazione sia inviata a Triveneto srl entro 30 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.

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.

Il riesame della domanda ha lo scopo di verificare che:

- le informazioni relative all'impianto elevatore e al richiedente siano sufficienti per poter condurre il 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;

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.

### 5.4 **ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO**

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

- all'ispettore l'assegnamento dell'incarico, prima tramite telefono per accertarsi della disponibilità e in seguito tramite invio email per confermare l'incarico, costui nel caso in cui ravveda un possibile conflitto sull'imparzialità è tenuto a comunicarlo allo stesso ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione.
- Tramite email, al committente il nominativo dell'ispettore. In seguito il committente, entro 5 giorni lavorativi dalla data di tale comunicazione, ha la facoltà di recusare 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 alla verifica e prove in campo .

La procedura prevede che a conclusione dell'esame documentale, l'ufficio programmazione provveda all'assegnamento della fase in campo allo stesso oppure ad altro ispettore che presenti la qualifica necessaria. . L'ispettore addetto alle prove in campo è tenuto a contattare e tempo debito il committente per organizzare l'uscita. Gli ispettori eseguono le attività secondo le modalità operative definite da Triveneto srl.

I requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

- Qualifica della risorsa per le attività previste;

REV. 02

- 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.

#### 5.5 ESECUZIONE DELL' ATTIVITA'

Il processo di esame finale dell'impianto elevatore prevede due fasi :

- La prima fase relativa all'analisi documentale
- La seconda fase relativa alle prove in campo

##### I° FASE: VERIFICA DOCUMENTALE

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica raccolta al momento del riesame della domanda oltre a ogni altro documento relativo all'ascensore e rilevante ai fini della pratica, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

L'ispettore ha tempo 3 mesi dalla data di assegnamento per eseguire l'attività di analisi documentale.

Il controllo documentale viene registrato dall'ispettore nella check list (rapporto) dedicata; a conclusione dell'attività l'ispettore compila il rapporto con l'utilizzo del gestionale e chiude l'attività apponendo la propria firma.

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 dei 90 giorni lavorativi 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 sotto l'approvazione del Responsabile Tecnico o in caso di sua assenza del sostituto tecnico e in seguito sotto al comitato di certificazione il quale in seguito al riesame e alla decisione 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 VERIFICA SU CAMPO

Ad esito positivo della verifica documentale si procede con l'attività in campo presso il luogo in cui è installato l'impianto ascensore. L'ufficio programmazione a tal fine assegna l'attività all'ispettore comunicando al committente la decisione e dando a quest'ultimo la possibilità di recusare in forma scritta (entro 5 giorni dalla comunicazione) il tecnico designato. L'ispettore incaricato contatta il committente per la programmazione dell'uscita.

Tale attività comporta nello specifico le seguenti operazioni:

- accertare la corrispondenza dell'ascensore 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.
- Effettuare prove che comprendano:
  - Funzionamento dell'ascensore a vuoto e a pieno carico nominale per assicurarsi del montaggio a regola d'arte e del buon funzionamento dei dispositivi di sicurezza
  - Funzionamento dell'ascensore a vuoto e a pieno carico nominale per assicurarsi del buon funzionamento dei dispositivi di sicurezza in caso di manza di energia
  - Prova statica con carico uguale a 1.25 volte il carico nominale

Triveneto S.r.l. si accerta che non si siano prodotti deformazioni o deterioramenti che possano compromettere l'utilizzazione dell'ascensore.

L'ispettore ha tempo 3 mesi dalla data di assegnamento per eseguire l'attività in campo.

Le misure e i controlli eseguiti vengono registrati dall'ispettore nella check list (rapporto) dedicata alle prove in campo; a conclusione dell'attività l'ispettore compila il rapporto con l'utilizzo del gestionale e chiude l'attività apponendo la propria firma.

Nel caso di scostamenti rispetto ai requisiti previsti, Triveneto srl notifica le anomalie al Cliente sospendendo il processo. Il **committente ha tempo 6 mesi dalla notifica per dare riscontro all'ottemperanza dei rilievi**, 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 sotto l'approvazione del Responsabile Tecnico o in caso di sua assenza del sostituto tecnico e in seguito sotto al comitato di certificazione il quale in seguito al riesame e alla decisione 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.

Sia per il processo di analisi documentale che per le prove in campo gli ispettori possono rilevare anomalie che si possono classificare in :

- **N.C.= Non conformità** rilievo **che pregiudica** la conclusione della pratica e quindi l'emissione del certificato in quanto non sono rispettati i requisiti essenziali di salute e sicurezza (RESS) della Direttiva e/o procedura di Riferimento.

- **OSS = Osservazioni** rilievo causato da una parziale attuazione del requisito di norma la cui gravità non è tale da compromettere l'efficacia e l'efficienza del prodotto certificato rispetto ai RESS definiti dalla Direttiva e/o procedura di Riferimento
- **RACC = Raccomandazioni** rilievo che può emergere non per un'insoddisfazione del requisito di norma o di procedura ma finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dell'impianto elevatore.

## 6 RIESAME INTERNO RELATIVO ALLE PRATICHE DI ESAME FINALE

### REV. 01 6.1 RIESAME DEI RAPPORTI DI VERIFICA DA PARTE DEL PERSONALE AUTORIZZATO

Al termine dell'esame documentale e delle prove in campo i rapporti di verifica compilati dai rispettivi ispettore e registrati nel gestionale vengono riesaminati dal personale autorizzato quale Responsabile tecnico o in caso di sua assenza dal Sostituto tecnico.

In seguito al controllo il responsabile tecnico o il sostituto tecnico appone la propria firma nei rapporti per approvazione. Anche in caso di rapporti con esito negativo il Responsabile Tecnico o il sostituto tecnico provvederà a riesaminare e ad approvare la pratica apponendo la propria firma.

### 6.2 RIESAME E DECISIONE RELATIVA ALL'ESAME FINALE DA PARTE DEL COMITATO DI CERTIFICAZIONE

In seguito all'approvazione da parte del responsabile tecnico o del sostituto tecnico la pratica passa al 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 e delle Verifiche in Campo, le eventuali note indicate dagli ispettori
- la correttezza dell'applicazione delle procedure

REV. 02 in detta occasione il comitato di certificazione, sulla base delle risultanze delle prove condotte sull'ascensore; decide sul rilascio del certificato e compila il verbale relativo all'incontro autorizzando, in caso di riesame positivo, l'elaborazione del Certificato (la generazione del Verbale MOD77A avviene informaticamente tramite gestionale).

REV. 02 Si precisa che in genere nel comitato di certificazione è presente come membro anche il Responsabile Tecnico. Nei casi in cui il Comitato evidenzia anomalie sulla pratica non precedentemente rilevati, il Responsabile Tecnico ha il compito di dare il proprio assenso o meno. In caso di sua assenza il comitato riunitosi, una volta emessi eventuali rilievi procede a chiedere al responsabile Tecnico una sua valutazione in merito dando o meno il suo assenso a procedere.

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

Nel caso in cui il comitato di certificazione neghi l'autorizzazione di emettere il certificato, viene avvisato il cliente tramite PEC 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..).

REV. 02 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 di Esame finale (MOD77A) contiene le seguenti informazioni essenziali:

- La ragione sociale/ la denominazione e l'indirizzo dell' installatore;
- In caso di sia, La ragione sociale/ la denominazione e l'indirizzo del Rappresentante autorizzato
- l'identificazione univoca dell'impianto posto a ispezione finale (n.ro di fabbrica e indirizzo di installazione);
- Nominativo del modello ascensore e gli estremi relativi al certificato UE del tipo o al certificato allegato XI
- le norme di riferimento rispetto alla quale l'impianto viene certificato;
- i numeri identificativi dei rapporti di ispezione datati (rapporti di analisi documentale e ispezione in situ firmati dagli ispettori che hanno eseguito le attività e approvati dal Responsabile Tecnico o dal Sostituto tecnico )
- L'eventuale elenco dei requisiti RESS non coperti da norme tecniche armonizzate e le soluzioni adottate.
- data di rilascio della certificazione.
- Firma dell'Amministratore autorizzato dal comitato di certificazione in seguito a riesame e decisione.
- Logo di Triveneto quale organismo notificato
- Logo di Accredia per lo schema ISP.

REV. 02 Il certificato è integrato di allegato relativo alla configurazione dell'impianto all'atto dell'esame finale (MOD79A). All'interno dell'allegato sono riportati i dati e le specifiche tecniche ricontrattate dall'ispettore al momento dell'ispezione.

Si specifica che Certificato di Esame Finale e relativo allegato possono essere riprodotti dal committente esclusivamente nella loro interezza.

L'installatore in seguito al ricevimento del certificato è tenuto a compilare un dichiarazione di conformità UE e a tenere una copia di queste e del Certificato di ispezione finale a disposizione delle autorità nazionali per dieci anni dalla data in cui l'ascensore viene immesso sul mercato.

REV. 01 I rapporti di prova relativi all'analisi documentale e all'attività di prove in campo i cui codici di riferimento sono indicati nel certificato possono essere richiesti dal committente a Triveneto srl inviando richiesta scritta.

## 7 ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI

La documentazione tecnica e copia degli attestati rilasciati vengono conservati da Triveneto srl all'interno del proprio sistema di gestione informatizzato per almeno **dieci anni**, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore

Triveneto è tenuta a dare l'accesso al data base tramite login password alle autorità quali Ministero dello Sviluppo economico e/o Accredia.

## 8 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.

Si deve procedere 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 personale autorizzato viene eseguito riesame dei rapporti di ispezione apponendo la propria firma per approvazione.
- 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 dello sviluppo Economico.

## 9 USO DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE FINALE

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

Il Cliente può riprodurre integralmente il documento, 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 del certificato di ispezione rilasciato, evitando che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dal certificato rilasciato da Triveneto srl.

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

L'uso delle certificazioni rilasciate da TRIVENETO è strettamente riservato al Committente e non è trasferibile, salvo nell'eventualità di cessione o trasformazione della ditta interessata. In questo caso, dovrà essere data tempestiva comunicazione a TRIVENETO, che prenderà nota dell'intervenuta variazione, riservandosi di emettere, se necessario, una nuova certificazione. Prima di procedere in tal senso, TRIVENETO valuta la necessità di effettuare accertamenti supplementari, il cui costo è a carico della ditta richiedente, secondo le tariffe TRIVENETO.

Nel caso in cui il committente è intenzionato a rendere noto e a pubblicare l'ottenimento della Certificazione conseguita; prima di procedere deve chiedere a Triveneto srl il consenso relativo al metodo utilizzato per la pubblicazione.

REV. 02

## 10 TARIFFE

I Termini di calcolo delle tariffe, relative al servizio 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.

## 11 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 (NR. 1708) dell'accreditamento dell'Organismo notificato: numero che TRIVENETO srl riporta in tutti i certificati, al fine di notificare ed attestare l'attività svolta. TRIVENETO appone o fa apporre tale numero a lato della marcatura CE

Lo schema di accreditamento di TRIVENETO srl è ISP: Organismi che eseguono ispezioni

## 12 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 NON è consentito.



REV. 01

### 13 DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' UE E MARCATURA CE

In seguito all'emissione del certificato di Esame finale secondo l'allegato V direttiva "ascensori" l'installatore, così come riportato dall'art. 7 della direttiva stessa, è tenuto a redigere la DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' UE la cui struttura deve rispecchiare quanto indicato dall'allegato II, in particolare il documento dovrebbe riportare

- a) ragione o denominazione sociale e indirizzo dell'installatore;
- b) se del caso, ragione o denominazione sociale e indirizzo del rappresentante autorizzato;
- c) descrizione dell'ascensore, designazione del tipo o della serie, numero di serie e indirizzo al quale l'ascensore è installato;
- d) anno di installazione dell'ascensore;
- e) tutte le disposizioni pertinenti che l'ascensore soddisfa;
- f) una dichiarazione attestante la conformità dell'ascensore alla pertinente normativa di armonizzazione dell'Unione;
- g) eventualmente, riferimento della norma o delle norme armonizzate utilizzate
- h) se del caso, denominazione, indirizzo e numero di identificazione dell'organismo notificato che ha effettuato l'esame UE del tipo degli ascensori di cui all'allegato IV, parte B, e riferimento al certificato di esame UE del tipo rilasciato da detto organismo notificato;
- i) se del caso, denominazione, indirizzo e numero di identificazione dell'organismo notificato che ha effettuato la verifica dell'unità per ascensori di cui all'allegato VIII;
- j) se del caso, denominazione, indirizzo e numero di identificazione dell'organismo notificato che ha effettuato l'esame finale per gli ascensori di cui all'allegato V;
- k) se del caso, denominazione, indirizzo e numero di identificazione dell'organismo notificato che ha approvato il sistema di garanzia della qualità applicato dall'installatore conformemente alle procedure di valutazione della conformità di cui agli allegati X, XI o XII;
- l) nome e funzione della persona abilitata a firmare la dichiarazione a nome dell'installatore o del suo rappresentante autorizzato;
- m) luogo e data della firma;
- n) firma .

Tale dichiarazione deve essere conservata dall'installatore per 10 anni dalla data di immissione sul mercato dell'ascensore. Con la dichiarazione di conformità UE l'installatore si assume la responsabilità della conformità dell'ascensore ai requisiti di sicurezza e salute definiti nell'allegato I della direttiva "ascensori". In seguito all'emissione del certificato di esame finale l'installatore deve altresì apporre nella cabina oggetto di valutazione della conformità la marcatura CE seguita dal numero identificativo di Triveneto s.r.l. quale Organismo Notificato : **O.N. 1708** . La marcatura CE deve essere apposta in maniera visibile, leggibile e indelebile e prima dell'immissione sul mercato dell'ascensore.

La dichiarazione di conformità UE è uno dei documenti ufficiali necessari alla messa in servizio dell'impianto elevatori così come richiesto dall'art. 12 del D.P.R. 162/99 e s.m.i. .

L'installatore deve garantire che l'ascensore sia accompagnato oltre che dalla dichiarazione di conformità di cui sopra anche dalle istruzioni di cui all'allegato i punto 6.2 che devono essere chiare, comprensibili e intelleggibili.

### 14 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 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](http://www.trivenetoverifiche.it), indipendentemente dalle caratteristiche del richiedente.

L'organismo svolge la propria attività evitando che possibili pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altro genere possano compromettere il giudizio professionale finale. Nei casi in cui 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.

### 15 RISERVATEZZA

Triveneto s.r.l. considera tutti gli atti relativi all'attività oggetto del presente regolamento 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-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.

## **16 RECLAMI E RICORSI**

### **Reclami**

Chiunque esprima insoddisfazione relativamente alla attività di Valutazione della conformità 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 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, sono competenti, esclusivamente, il Foro di Treviso e il Foro di Vicenza.

REV. 02

Si precisa che per mantenere l'imparzialità, l'analisi del reclamo o del ricorso viene eseguita, riesaminata ed approvata da personale che non è coinvolto direttamente nell' attività di ispezione oggetto di attenzione .

## **17 DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE**

### **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 30 giorni dalla data della firma dell' accordo di certificazione - valutazione della conformità, la documentazione necessaria (indicata nel MOD26A) 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 pratica;
- non richiedere analogo servizio ad altro organismo notificato;
- mettere a disposizione personale competente al momento del sopralluogo e garantire l'accesso allo stabile per i collaboratori tecnici di Triveneto s.r.l.
- dare evidenza del soddisfacimento dei requisiti di prodotto definiti dalla direttiva "ascensori" e dalle norme tecniche specifiche.
- dare evidenza del soddisfacimento dei requisiti di contratto quali: stipula del contratto relativo all'erogazione del servizio, pagamento della tariffa prevista da contratto.
- avvisare tempestivamente Triveneto s.r.l in caso di modifiche che possano influenzare l'attività' (Ad esempio: modifiche ragione sociale dell'installatore, modifiche recapiti, modifiche caratteristiche tecniche dell'ascensore da installare).

REV. 01

- 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.
- acconsentire l'eventuale presenza degli ispettori/osservatori di ACCREDIA (ente unico di accreditamento) previa comunicazione da parte di Triveneto s.r.l.
- attenersi a quanto prescritto dalle prescrizioni legislative e normative vigenti sull'installazione di impianti elevatori.
- acconsentire l'eventuale presenza di tecnici Triveneto in formazione – addestramento.
- acconsentire l'eventuale presenza di supervisori di Triveneto per attività di osservazione/monitoraggio in campo del personale tecnico.
- consegnare agli ispettori permessi – autorizzazioni per l'accesso in luoghi che lo richiedono.
- compilare una dichiarazione scritta di conformità UE a seguito di emissione del certificato di Esame finale.
- conservare la dichiarazione di conformità UE e il certificato di Esame finale per almeno 10 anni mettendolo a disposizione delle autorità nazionali in caso di richiesta
- apporre la marcatura CE in cabina indicando a lato il n.ro di organismo Notificato di Triveneto s.r.l : 1708
- non utilizzare la certificazione emessa in maniera che possa portare discredito all'O.N. o in modo ingannevole o non autorizzato.
- riprodurre nei casi necessari i documenti ufficiali nella loro interezza.
- nei casi in cui nelle proprie comunicazioni faccia riferimento alla certificazione emessa da Triveneto srl conformarsi a quanto indicato nel presente regolamento.
- In caso di esecuzione delle valutazioni di conformità all'interno di un'azienda ovvero di un'unità produttiva, fornire ai verificatori TRIVENETO le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui sono destinati ad operare, e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate. Inoltre, il Richiedente s'impegna a coordinarsi ed a cooperare con TRIVENETO ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza.
- coordinare ed a cooperare con TRIVENETO ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza.

#### **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 domanda di valutazione 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 .
- verifica 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.

REV. 01

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.
- 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.

#### **18 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.

	<b>Regolamento</b> <b>ATTIVITA' DI ISPEZIONE FINALE</b> <b>(ALLEGATO V DIRETTIVA 2014/33/UE)</b>	R.AS_05 Rev. 02 del 18/03/2024
---	--	--------------------------------------

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

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.