

Regolamento

R.AS_02

COPIA N. _____
 CONSEGNATA A _____
 DATA _____

Revisione N.	Data revisione	Data Operatività	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV 13	11/03/2024	01/04/2025	- Aggiornamento paragrafo "riferimenti di legge" - modificato paragrafo "Esecuzione della verifica : verifica straordinaria " - modificato paragrafo "Rilascio del verbale di verifica" - modificato paragrafo "Tipologia delle Risultanze" - modificato paragrafo "Accreditamento e uso del marchio Accredia"	RDQ 	AMM. UNICO 
REV 12	15/03/2024	22/07/2024	A seguito di Esame documentale da parte di ACCREDIA per Rinnovo ciclo accreditamento; revisionato i seguenti paragrafi: - "Assegnamento incarico" - "Reclami e ricorsi"	RDQ	AMM. UNICO
REV 11	19/06/2023	05/10/2023	Da Audit di Accredia del 20-21/04/2023 : revisionato intero documento	RDQ	AMM. UNICO
REV. 10 – BOZZA	19/04/2023	--	Da ED di Accredia del 14/04/2023: modificato § ""Esecuzione della verifica"	RDQ	AMM. UNICO
REV. 9	04/03/2020	11/05/2020	A seguito di Esame Documentale da parte di Accredia : - Specificato tempistiche su capitolo rilascio del verbale. - Specificato procedura di straordinaria in caso di assenza della documentazione su capitolo "esecuzione verifica" - Specificato tempistiche al Capitolo relativo ai Reclami e ricorsi	RDQ	AMM. UNICO
REV. 8	23/09/2019	27/09/2019	Aggiornamento dei riferimenti normativi	RDQ	AMM. UNICO
REV. 7	08/08/2018	11/09/2018	- Inseriti requisiti di indipendenza, imparzialità e uguaglianza. - Inserito riferimenti al nuovo regolamento europeo 679/2016 per trattamento dati personali - Rivisto punto relativo alla straordinaria per attivazione - Rivisto punto relativo ai diritti e doveri del cliente e dell'ODI - Inserito paragrafo relativo alla soddisfazione del cliente	RDQ	AMM. UNICO
REV. 6	05/04/2018	05/04/2018	- Eliminata attività relativa a : straordinaria su libretto ricostituito	RDQ	AMM. UNICO
REV. 5	7/11/2017	20/11/2017	- Inserito d.p.r. 23/2017, straordinaria di attivazione - Inserita verifica periodica contestuale alla straordinaria - Spostato condizione contrattuali su MOD09Aa ed eliminate dal regolamento - Inserita straordinaria su libretto ricostituito	RDQ	AMM. UNICO
REV. 4	29/06/2016	29/06/2016	Modifiche Condizioni Contrattuali	RDQ	AMM. UNICO
REV. 3	14/03/2016	28/04/2016	Modifiche a seguito di Audit Accredia del 7/8 Marzo	RDQ	AMM. UNICO
REV. 2	26/11/2015	26/11/2015	Revisione capitoli: Riferimenti Normativi e Rilascio Verbale	RDQ	AMM. UNICO
REV. 1	13/04/2015	13/04/2015	Adeguamento Reg.01 Accredia	RDQ	AMM. UNICO
REV. 0	30/09/2014	30/09/2014	Prima emissione	RDQ	AMM. UNICO

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3.	ABBREVIAZIONI	3
4.	DEFINIZIONI	4
5.	MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO	4
6.	REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA	4
7.	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	5
7.1.	RICHIESTA DI OFFERTA	5
7.2.	CONTRATTO DI VERIFICA E SISTEMA DI CONTROLLO DEI DATI IN INGRESSO	5
7.3.	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO E PROGRAMMAZIONE DELLA VERIFICA	6
7.4.	ESECUZIONE DELLA VERIFICA	6
7.5.	RILASCIO DEL VERBALE DI VERIFICA	8
7.6.	TIPOLOGIA RISULTANZE:	8
8.	ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI	9
9.	UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE	9
10.	TARIFFE	9
11.	USO DEL MARCHIO TRIVENETO	9
12.	ACCREDITAMENTO E USO DEL MARCHIO ACCREDIA	9
13.	RISERVATEZZA	9
14.	RECLAMI E RICORSI	9
15.	DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE	10
16.	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	11

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

Lo scopo viene conseguito mediante un'attività di ispezione condotta da tecnici abilitati. Le verifiche descritte dal presente Regolamento vengono eseguite sugli impianti che rientrano nella definizione indicata nell'art. 11 del decreto sopra citato, si applicano quindi agli "ascensori e ai montacarichi, nonché agli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensori la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s in uso privato."

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

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- ILAC-P15:06/2014: Linea guida per l'applicazione della ISO/IEC 17020:2012
- Direttiva 95/16/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 giugno 1995, per il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori;
- DPR 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162) "Regolamento recante norme per l'attuazione della Direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio", modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori".
- D.LGS 81/2008: "Testo coordinato per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"
- D.P.R. n. 1497, 29 maggio 1963: "Approvazione del regolamento per gli ascensori ed i montacarichi in servizio privato"
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 24 dicembre 1951, n. 1767: "Approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 24 ottobre 1942, n. 1415, concernente l'impianto e l'esercizio di ascensori e di montacarichi in servizio privato"
- Legge 24 ottobre 1942, n. 1415 (in Gazz. Uff., 16 dicembre, n. 297). -- Impianto ed esercizio di ascensori e di montacarichi in servizio privato..
- Direttiva 2014/33/UE del parlamento Europeo e del Consiglio del 26 Febbraio 2014: per l'armonizzazione della legislazione degli stati membri relative ai ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (rifusione)
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19 gennaio 2015, n. 8: "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio.
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 10 gennaio 2017 , n. 23 .Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori.
- D.lgs 81/2008 "Testo coordinato per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"
- Norma UNI 10411-1: Modifiche agli impianti esistenti di ascensori, montacarichi, scale mobili e apparecchi simili - Parte 1: Ascensori elettrici non conformi alla Direttiva Ascensori.
- Norma UNI 10411-2 : Modifiche agli impianti esistenti di ascensori, montacarichi, scale mobili e apparecchi simili - Parte 2: Ascensori idraulici non conformi alla Direttiva Ascensori
- Norma UNI 10411-11: Modifiche agli impianti esistenti di ascensori, montacarichi, scale mobili e apparecchi simili - Parte 11 : Ascensori elettrici conformi alla direttiva ascensori
- Norma UNI 10411-12: Modifiche agli impianti esistenti di ascensori, montacarichi, scale mobili e apparecchi simili - Parte 12 : Ascensori idraulici conformi alla direttiva 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

ST = Sostituto Tecnico
ReTec = Responsabile Tecnico
CT = Collaboratore Tecnico/ispettore
ON = Organismo Notificato
Odi = Organismo d'ispezione

NC = Non Conformità
Oss=Osservazioni

4. DEFINIZIONI

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

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

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

- Modifiche costruttive non rientranti nell'ordinaria o straordinaria manutenzione secondo l'art 2 , comma 1 lettera cc) sono :
 - 1) Il cambiamento della velocità
 - 2) Il cambiamento della portata
 - 3) Il cambiamento della corsa
 - 4) Il cambiamento del tipo di azionamento, quali idraulico o elettrico
 - 5) La sostituzione del supporto del carico con la sua intelaiatura, del quadro elettrico. Del gruppo cilindrico-pistone, delle porte di piano, delle difese del vano di altri componenti principali
- Verifica Straordinaria di Attivazione dell'impianto (art. 12 comma 2-bis): verifica straordinaria da eseguire nel caso in cui la richiesta di immatricolazione al comune competente viene effettuata oltre il termine di sessanta giorni. Il verbale è integrato alla documentazione di cui al comma 2 dell'art 12 e inviato all'ente territoriale preposto
- **Installatore:** la persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore
- **Manutentore:** colui che effettua le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione nell'impianto elevatore, tranne la verifica periodica o straordinaria che è a cura dell'Organismo notificato.
- **Collaboratore Tecnico (verificatore/ispettore):** Persona in possesso dei requisiti tecnico - professionali necessari per eseguire le verifiche periodiche e straordinarie di cui al presente regolamento debitamente qualificata da TRIVENETO s.r.l.. Non deve essere progettista/ installatore/ manutentore di ascensori. Inoltre, non deve possedere partecipazioni in società che operano in ambito ascensoristico.

5. MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO

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

6. REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA.

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

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

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

Triveneto s.r.l. mette a disposizione i propri servizi descritti nel presente regolamento senza discriminazione alcuna, dando la possibilità a tutti, privati e pubblici, di accedere alla documentazione inerente attraverso il proprio sito: www.trivenetoverifiche.it, 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.

7. DESCRIZIONE ATTIVITÀ

7.1. RICHIESTA DI OFFERTA

Il Cliente può richiedere la verifica periodica e/o straordinaria ai sensi del D.P.R. 162/99 e s.m.i. contattando Triveneto S.r.l. tramite e-mail/telefono o il format presente nel sito <https://trivenetoverifiche.com/> alla sezione "contatti" in cui fornire i propri recapiti e il tipo di servizio richiesto.

Triveneto S.r.l. provvede a esaminare e a valutare la possibilità di poter eseguire correttamente la verifica sulla base di informazioni specifiche da parte del Cliente in particolare: ubicazione geografica, tipologia dell'impianto e tipo di servizio richiesto (verifica periodica e/o straordinaria).

Richiesta di offerta per verifica periodica

La verifica periodica secondo l'art. 13 del D.P.R. 162/99 e s.m.i. viene eseguita al fine di "accertare se le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e se è stato ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verifiche". Tale attività ispettiva viene eseguita con cadenza biennale. La richiesta deve essere inviata dal proprietario (o dal suo legale rappresentante) dello stabile dove l'impianto è installato.

Richiesta di offerta per verifica straordinaria

La verifica straordinaria secondo l'art. 14 del D.P.R. 162/99 e s.m.i. viene eseguita al fine di rimettere in servizio l'impianto elevatore, la richiesta da parte del proprietario dell'impianto può avvenire nei seguenti casi:

- per verificare l'avvenuta rimozione delle cause che hanno determinato una precedente verifica periodica con esito negativo
- In caso di incidente di notevole importanza (anche se non sono seguiti infortuni)
- Nel caso in cui vengono apportate modifiche all'impianto di cui all'art. 2 comma 1, lettera cc).

Nei casi in cui l'invio da parte del proprietario dell'impianto della documentazione di cui al comma 2 art. 12 del D.P.R. 162 / 99 e s.m.i. all'ente preposto per la richiesta di immatricolazione avvenga oltre i termini di legge (60 giorni) lo stesso è tenuto secondo il comma 2 bis dello stesso articolo a richiedere all'organismo di ispezione una verifica straordinaria di attivazione, il cui verbale dovrà essere integrato alla documentazione da inviare all'ente competente per l'emissione della matricola.

7.2. CONTRATTO DI VERIFICA E SISTEMA DI CONTROLLO DEI DATI IN INGRESSO

Valutata la fattibilità a svolgere l'attività attraverso le proprie risorse, Triveneto srl elabora sulla base del proprio tariffario interno l'offerta (MOD90G) inviandola al cliente assieme ai seguenti moduli:

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

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

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

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

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

In seguito Triveneto s.r.l. procede con l'inserimento nel proprio gestionale dei dati relativi alla pratica elaborando una commessa identificata in automatico da un numero univoco. Tale numero viene altresì riportato in tutta la documentazione prodotta dall'ispettore (Verbale di verifica Periodica/Straordinaria) al fine di renderla rintracciabile e riferibile in ogni momento all'impianto ispezionato.

La conferma del soddisfacimento dei requisiti di contratto, dei requisiti di risorse e dell'inserimento corretto dei dati di contratto nel sistema informatico di Triveneto S.r.l. è rappresentato dall'invio in automatico al cliente della dichiarazione di accettazione.

7.3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO E PROGRAMMAZIONE DELLA VERIFICA

Il nominativo del personale incaricato di eseguire la verifica presso il cliente viene assegnato 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, nel caso in cui costui ravveda un possibile conflitto sull'imparzialità è tenuto a comunicarlo allo stesso ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione.
- tramite 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 recusare il verificatore inviando email con debita motivazione. Non ricevendo alcun avviso da parte del cliente, l'assegnamento si considera accettato.

In seguito l'ispettore programma le uscite, entro la scadenza, contattando direttamente la ditta di manutenzione. Convenzionalmente, il manutentore avvisa il cliente relativamente alla programmazione delle verifiche.

Nell'ipotesi in cui il cliente richieda espressamente di essere contattato direttamente dallo stesso organismo di ispezione per la programmazione delle verifiche, Triveneto s.r.l. provvede a indicare tale informazione nella commessa. In tal caso il cliente viene avvisato direttamente dall'ispettore tramite email o telefonicamente.

L'ispettore esegue le attività secondo le modalità operative definite da Triveneto S.r.l.

I requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

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

7.4. ESECUZIONE DELLA VERIFICA

Le attività di ispezione presso l'impianto elevatore vengono eseguite dall'ispettore di Triveneto solo ed esclusivamente in presenza della ditta di manutenzione. Attraverso il proprio personale munito di certificato di abilitazione la ditta di manutenzione esegue le manovre richieste dal verificatore di Triveneto, così come indicato dalla legge vigente. La mancata assistenza da parte della ditta di Manutenzione al momento dell'ispezione non permette all'ispettore di svolgere il servizio fornito da contratto, in tal caso Triveneto s.r.l. può trovarsi nella situazione di poter emettere a titolo di penale "una comunicazione di uscita a vuoto" addebitando l'importo al committente così come indicato dalle condizioni contrattuali vigenti al momento della stipula dell'accordo.

Le verifiche periodiche e straordinarie prevedono :

- Un Esame della documentazione tecnica
- Un esame a vista dell'impianto e dei locali a esso collegati (locale macchine , vano ascensore, fossa e testata....)
- L'esecuzione da parte della ditta di manutenzione delle prove
- La compilazione del verbale del rapporto di verifica da parte dell'ispettore.

Fondamentale la presenza della documentazione tecnica all'interno del locale macchine o comunque messa a disposizione all'ispettore durante l'attività di verifica, così come specificato dal comma 2 dell'art. 16 del D.P.R. 162/99 e s.m.i.

La mancanza dei documenti tecnici impedisce all'ispettore di eseguire l'attività di ispezione. Nel caso si verifichi tale carenza l'ispettore risulta essere nelle condizioni di non poter eseguire correttamente la verifica, per tale motivo Triveneto s.r.l. potrà emettere a titolo di penale "una comunicazione di uscita a vuoto" addebitando l'importo al committente secondo quanto predisposto dalle condizioni contrattuali vigenti.

Prima di procedere con la verifica periodica e/o straordinaria l'ispettore si accerta che la ditta di manutenzione abbia provveduto a posizionare in ogni piano la cartellonistica indicante "il fuori servizio momentaneo dell'impianto elevatore".

7.4.1 VERIFICA PERIODICA AI SENSI DELL'ART. 13 D.P.R. 162/99 e s.m.i.

L'attività di verifica periodica che esegue l'ispettore di Triveneto s.r.l. ha lo scopo di accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza siano regolarmente funzionanti e che le eventuali precedenti prescrizioni siano state ottemperate dal proprietario dell'impianto.

Come già indicato l'ispezione avviene, esclusivamente, con la partecipazione della ditta di manutenzione presso l'impianto elevatore .

Sulla base del tipo di impianto e dell'anno di installazione la documentazione minima richiesta prevede :

- Manuale uso e manutenzione
- Planimetrie e sezioni degli impianti elevatori
- Schemi elettrici e/o idraulici
- Eventuale deroga ministeriale per accordo preventivo di cui al punto 2.2 dell'allegato I della direttiva "ascensori" .
- Per impianti installati DOPO il 1999 secondo il D.P.R. 162/99 e s.m.i. :
 - Comunicazione di messa in esercizio e di assegnamento matricola da parte del comune
 - Dichiarazione di conformità CE/UE e relativa documentazione allegata

- Libretto secondo art. 16 del D.P.R. 162/99 e s.m.i.
- Per gli impianti installati PRIMA del 1999:
 - Licenza di impianto e di esercizio.
 - Libretti di immatricolazione rilasciato dall'ENPI (per impianti fino al 1982) e dall'ISPEL (per impianti tra 1982 e 1999)
- Verbali e/o Registro delle visite semestrali eseguite dalla ditta di manutenzione
- Verbali di verifica precedenti eseguite.

In seguito all'analisi documentale l'ispettore procede con l'esame a vista dell'impianto e degli ambienti a esso collegati. L'ispettore svolge le prove facendo eseguire le manovre all'incaricato della ditta di manutenzione e provvedendo alle misurazioni richieste con l'utilizzo di adeguata strumentazione tenuta sotto controllo dall'organismo di ispezione.

Al momento della verifica, nel caso in cui l'ispettore evidenzia criticità (NON CONFORMITÀ) che implicano **ESITO NEGATIVO** (vedere successivo § "tipologia risultanze") è tenuto ad:

1. avvisare telefonicamente gli uffici competenti di Triveneto s.r.l. i quali provvederanno ad attivare l'iter per il riesame e per l'invio della documentazione ufficiale alle parti interessate (cliente, ditta di manutenzione e ufficio territoriale proposto).
2. avvisare telefonicamente il cliente specificando l'esito della verifica.

7.4.2 VERIFICA STRAORDINARIA AI SENSI DELL'ART. 14 D.P.R. 162/99 e s.m.i.

Per le attività di verifica straordinaria ai sensi dell'art. 14 fondamentale risulta essere la **disponibilità e la presenza della documentazione tecnica PRIMA della verifica in campo.**

Per tale motivo, sulla base delle motivazioni e del tipo di impianto, il committente è tenuto a inviare all'ufficio tecnico di Triveneto s.r.l. e/o all'ispettore stesso almeno quanto segue:

- Documentazione prevista per le verifiche periodiche di cui al paragrafo precedente in particolare: manuale uso e manutenzione e relativo libretto dell'impianto elevatore.
- **dichiarazione di conformità dell'impianto alla regola d'arte** secondo l'allegato I di cui all'art. 7 del D.M. 37/2008 sottoscritta dal titolare / legale rappresentante della ditta di manutenzione che esegue i lavori dove vengono descritti i lavori eseguiti per rimuovere l'eventuale non conformità o le modifiche applicate che ricadono nell'articolo 2, comma 1, lettera cc) del D.P.R. 162/99 e s.m.i.
- documentazione tecnica inerente all'eventuale componente modificato e/ o sostituito: dichiarazione UE di conformità e attestato di esame UE del tipo, eventuali: schemi elettrici, schemi idraulici, altre dichiarazioni di conformità di altri componenti (quadri elettrici, quadri di manovra,)
- per modifiche di impianti elevatori elettrici installati in conformità alla direttiva Ascensori: documentazione secondo l'appendice A delle norme UNI 10411 - 11.
- per modifiche di impianti elevatori idraulici installati in conformità alla direttiva Ascensori: la documentazione indicata dall'appendice A delle norme UNI 10411- 12.
- Per modifiche di impianti elevatori elettrici installati non conformi alla direttiva "ascensori" la documentazione indicata dall'appendice C delle norme UNI 10411 - 1
- Per modifiche di impianti elevatori idraulici installati non conformi alla direttiva "ascensori" la documentazione indicata dall'appendice C delle norme UNI 10411 - 2
- Per modifiche di piattaforme costruite secondo la Direttiva 98/37/CE e la direttiva 2006/42/CE, attualmente non esistono norme tecniche di riferimento. In loro assenza la documentazione è quella indicata dalle norme UNI 10411-1/2 attenendosi a quanto scritto sul manuale di uso e manutenzione.
- In seguito all'analisi documentale si procede con le prove le cui manovre vengono eseguite dall'incaricato della ditta di manutenzione su indicazione dell'ispettore.

In caso di verifica straordinaria richiesta a seguito di modifiche sostanziali di cui all'art. 2 comma 1, lettera cc) l'ispettore provvede a eseguire oltre che la verifica del componente sostituito anche le prove eseguite in periodica per tanto la periodicità riparte dalla data di verifica della straordinaria.

Viceversa Qualora, nel corso di una verifica periodica, il collaboratore tecnico dovesse accertare che è stata apportata una delle modifiche costruttive di cui all'art. 2, comma 1, lettera cc) del D.P.R. n. 162/1999 e s.m.i., senza che alla stessa sia seguita la verifica straordinaria legislativamente prevista dall'art. 14, comma 3 del D.P.R. n. 162/1999 e s.m.i., lo stesso effettuerà la necessaria verifica straordinaria contestuale. Si precisa che tale verifica verrà svolta solo nel caso in cui al momento sia presente la documentazione relativa. In caso contrario entrambe le attività verranno sospese in attesa del recupero del cartaceo tecnico. A tale proposito Triveneto s.r.l., nei casi in cui lo ritiene opportuno, ha la facoltà di decidere di addebitare un "uscita a vuoto" come indicato nelle condizioni contrattuali allegata al contratto di servizio.

7.4.3 VERIFICA STRAORDINARIA DI ATTIVAZIONE IMPIANTO AI SENSI DEL COMMA 2-BIS ART. 12 DEL D.P.R.162/99 e s.m.i.

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

- a) Indirizzo stabile dove è installato l'impianto
- b) La velocità, la portata, la corsa, il numero di fermate e il tipo di azionamento

- c) Il nominativo o la ragione sociale dell'installatore dell'impianto elevatore
- d) La copia della dichiarazione CE/UE
- e) L'indicazione della ditta cui il proprietario ha affidato la manutenzione dell'impianto che abbia accettato l'incarico
- f) L'indicazione del soggetto incaricato di effettuare le ispezioni periodiche sull'impianto che abbia accettato l'incarico .

Nel caso il termine di 60 giorni non venga rispettato, per poter procedere comunque con la richiesta al comune e' necessario che la documentazione di cui sopra venga integrata con il verbale Di Straordinaria Di Attivazione Dell'impianto secondo l'art. 12 comma 2-bis eseguito dal collaboratore tecnico a seguito di richiesta da parte del proprietario a Triveneto.

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

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

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

7.5. RILASCIO DEL VERBALE DI VERIFICA

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

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

Rev.13 Sulla base delle risultanze dell'ispezione condotta sull'ascensore, l'ispettore compila il verbale di verifica tramite l'uso del gestionale.

Prima dell'invio alle parti interessate, il verbale di verifica viene riesaminato e approvato dal Responsabile Tecnico o in sua assenza dal Sostituto Tecnico, in particolare :

- In caso di esito **positivo**: il riesame viene eseguito entro 25 giorni lavorativi dalla data di verifica. Nel caso in cui durante il riesame si evidenziano anomalie di tipo formale (refusi, errori ortografici...) il riesaminatore lo comunica all'ispettore, il quale entro 2 giorni lavorativi provvede ad apportare le dovute correzioni. Se i dubbi riguardano risultati e/o misurazioni che possono influenzare l'esito della verifica il riesaminatore richiede chiarimenti all'ispettore e in caso di necessità si riserva di far ripetere la verifica presso l'impianto e ove lo ritenga opportuno presenziare a tale attività. In questo caso l'ispettore ha tempo 15 giorni lavorativi per la risoluzione di tali anomalie, compatibilmente comunque con la disponibilità del cliente.
- In caso di esito **negativo**: il riesame viene eseguito entro 5 giorni lavorativi dalla data di verifica.

Il riesaminatore riesamina la documentazione ufficiale attraverso l'uso del gestionale. Una volta approvato il verbale di verifica viene inviato, mediamente entro la mezzanotte del giorno della validazione, da un sistema automatico al cliente e per conoscenza alla ditta di manutenzione all'indirizzo email / PEC registrato all'interno dell'anagrafica.

Inoltre, nel caso di esito **negativo** entro 2 giorni lavorativi dal riesame il verbale viene inviato manualmente da Triveneto s.r.l. all'organo territoriale preposto (comune , UOPSAL.....) tramite PEC.

Rev.13 7.6. TIPOLOGIA RISULTANZE:

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

- **Non Conformità: rilievi che pregiudicano il mantenimento in servizio dell'impianto** in quanto non sono rispettati i requisiti essenziali di salute e sicurezza (RESS) definiti dalle direttive e dalla legislazione di riferimento. In tal caso l'esito della verifica risulterà negativo.
- **Difficoltà/Criticità: rilievi che non pregiudica il mantenimento in servizio dell'impianto** in quanto sono dovute a parziale insoddisfazione del requisito. Tali osservazioni non inficiano la sicurezza dell'impianto. L'ottemperanza di questi rilievi viene verificata in occasione della successiva ispezione.
- **Note** : in tale sezione vengono indicate, da parte dell'ispettore, indicazioni di carattere formale, tecnico e legislativo che possono essere di interesse per lo stato di fatto dell'impianto oggetto di ispezione. Si possono inoltre, sulla base del giudizio professionale dell'ispettore, indicare alcune **Raccomandazioni**: intese come azioni da attuare per migliorare o raggiungere la piena conformità al requisito o per eliminare il rischio di una possibile futura insoddisfazione del requisito

8. ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI

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

9. UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE

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

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

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

10. TARIFFE

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

11. USO DEL MARCHIO TRIVENETO

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



12. ACCREDITAMENTO E USO DEL MARCHIO ACCREDIA

Rev.13

L'attività oggetto del presente documento rientra nel seguente schema di accreditamento: Ispezione (Inspection).

Il numero unico di accreditamento assegnato da ACCREDIA a TRIVENETO srl è : 0814.

L'Organismo di Ispezione appone il marchio Accredia, sul quale è indicato schema e numero unico di accreditamento, sulle attestazioni dei verbali di verifica periodica / straordinaria.

Triveneto srl si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" (RG09). L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.

13. RISERVATEZZA

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

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

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

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

14. RECLAMI E RICORSI

Reclami

Chiunque esprima insoddisfazione relativamente alla attività di Verifica periodica e straordinaria ai sensi del D.P.R. 162/99 e s.m.i., 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

La dove il Cliente (richiedente della verifica periodica/straordinaria) avvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'ON (Triveneto S.r.l.), può inviare comunicazione scritta alla competente Commissione Tecnica, evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo.

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

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

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

Rev. 12

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 .

15. DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE

Diritti del richiedente

Il Richiedente può:

- Presentare ricorso e/o reclami in merito alle decisioni e/o esecuzione dell'attività di ispezione.
- Ricusare l'ispettore attraverso motivazione scritta e valida entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione in cui viene indicato il nominativo dell'incaricato.

Doveri del richiedente

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire tutte le informazioni/documenti che Triveneto potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica. In particolare il Committente si impegna a mettere a disposizione la documentazione indicata nei precedenti paragrafi relativi alle attività di verifica periodica e straordinaria.
- In caso di verifica straordinaria ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. 162/99 e s.m.i., il Committente si impegna a inviare a Triveneto s.r.l. e/o all'ispettore stesso la documentazione necessaria prima dell'uscita presso l'impianto elevatore.
- Fornire il nominativo della ditta manutentrice indicandolo nel modulo del contratto. Si ricorda che Triveneto s.r.l. puo' eseguire l'attività di ispezione ai sensi del D.P.R .162/99 e s.m.i. esclusivamente in presenza della ditta di manutenzione a cui e' stata assegnata l'assistenza.
- dare evidenza del soddisfacimento dei requisiti di contratto quali: stipula del contratto relativo all'erogazione del servizio, pagamento della tariffa prevista da contratto.
- consegnare agli ispettori permessi – autorizzazioni per l'accesso in luoghi che lo richiedono.
- non utilizzare il verbale e il rapporto di verifica emessi in maniera che possa portare discredito all'Organismo di Ispezione o in modo ingannevole o non autorizzato.
- Avvisare tempestivamente Triveneto s.r.l in caso di modifiche dei dati forniti che possano influenzare l'attività' di ispezione (Ad

esempio: modifiche ragione sociale, modifiche recapiti, altre modifiche significative).

- Acconsentire l'eventuale presenza degli ispettori/osservatori di ACCREDIA (ente unico di accreditamento) , previa comunicazione da parte di Triveneto s.r.l.
- Acconsentire l'eventuale presenza di tecnici Triveneto in formazione – addestramento.
- Acconsentire l'eventuale presenza di supervisori di Triveneto per attività di osservazione in campo del personale tecnico.
- In caso di esecuzione di verifiche presso 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.
- coordinare ed a cooperare con TRIVENETO ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza.

Doveri Dell'Organismo di ispezione :

Triveneto s.r.l. si impegna a :

- operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza.
- garantire in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di ispezione.
- comunicare tempestivamente al Richiedente qualsiasi modifica sostanziale al presente Regolamento, così come indicato nel paragrafo "modifiche al presente Regolamento".
- garantire adeguate coperture assicurative in ambito di Responsabilità Civile Professionale (R.C.P.) derivante da eventuali errori di tipo professionale e di Responsabilità Civile verso terzi (R.C.T.) derivante da danni involontariamente cagionati al cliente dal personale tecnico di Triveneto in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi durante l'esercizio dell'attività descritta nel presente documento.
- eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente
- garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR). A tal fine si specifica che le attività di ispezione sono da intendersi come "servizio di natura intellettuale" e per tale motivo non soggetta alle disposizioni di cui al comma 3 dell' art. 26 D.Lgs. 81/2008 così come indicato dal comma 3-bis dello stesso articolo.
- Informare il Cliente in caso di rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione ministeriale obbligatoria per lo svolgimento dell'attività descritta nel presente regolamento. In tal caso il Cliente ha la facoltà di recedere il contratto del servizio in essere . Triveneto s.r.l. non e' in alcun modo responsabile di possibili danni recati al cliente a seguito dell'eventuale verificarsi di tale situazione.
- esercitare in maniera non discriminatoria utilizzando tariffe, procedure, istruzioni operative, uniformate per tutti i clienti che richiedono il servizio descritto nel presente regolamento.

Triveneto s.r.l. inoltre:

- e' esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e/o loro mancata corrispondenza alla reale situazione aziendale.
- non è responsabile di eventuali problematiche provocate dalla mancata attività di manutenzione, dall'uso non corretto dell'impianto da parte del richiedente, dal malfunzionamento di dispositivi oggetto di verifica a seguito di prove strumentali, da modifiche apportate all'impianto successivamente all'ispezione.

16. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

Il committente può accedere al sistema tramite il link che viene inviato in occasione della trasmissione telematica del verbale relativo 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. puo' individuare i punti forza dei servizi erogati, ma in particolare puo' 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 e' presente anche una sezione per inserire commenti o suggerimenti.

I dati vengono raccolti nel rispetto della riservatezza.