

INDICE

- 1) SCOPO
- 2) RIFERIMENTI NORMATIVI
- 3) DEFINIZIONI
- 4) ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE
 - 4.1 PREMESSA
 - 4.2 CONDIZIONI DI FORNITURA E PRESENTAZIONE DOMANDA
 - 4.3 ESECUZIONE DELLA VERIFICA
 - 4.4 VERIFICA DOCUMENTALE
 - 4.5 VERIFICA FUNZIONALE
 - 4.6 EMISSIONE DEL CERTIFICATO
 - 4.7 ESITO NEGATIVO DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE
 - 4.8 ELENCO DELLE CERTIFICAZIONI EMESSE
- 5) VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE
- 6) ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA
- 7) ATTIVITA' DI RINNOVO
- 8) RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
 - 8.1 RINUNCIA
 - 8.2 SOSPENSIONE
 - 8.3 REVOCA
- 9) RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI
 - 9.1 PREMESSA
 - 9.2 RECLAMI
 - 9.3 RICORSI O APPELLI
 - 9.4 CONTENZIOSI
- 10) RISERVATEZZA
- 11) CONDIZIONI ECONOMICHE
 - 11.1 TARIFFE
 - 11.2 CONDIZIONI DI PAGAMENTO
 - 11.3 DURATA DEL CONTRATTO
- 12) MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE
- 13) ORGANO DI SORVEGLIANZA
- 14) DIRITTI E DOVERI
 - 14.1 DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE LA CERTIFICAZIONE
 - 14.2 DIRITTI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE LA CERTIFICAZIONE
 - 14.3 DIRITTI E DOVERI DI G&R
- 15) PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE
- 16) PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE
- 17) ALLEGATO 1 – DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE
 - 17.1 ALLEGATO V ESAME FINALE
 - 17.2 ALLEGATO VIII VERIFICA DELL'UNITA' PER GLI ASCENSORI
 - 17.3 PER IMPIANTI IN DEROGA NON NORMATI DALLA UNI EN 81-21
 - 17.4 PER IMPIANTI IN DEROGA NORMATI DALLA UNI EN 81-21
 - 17.5 REQUISITI MINIMI PER L'OTTENIMENTO DELL'ACCORDO PREVENTIVO

8	Aggiornati § 2, 4.6, 10, 12			26/03/21
7	Aggiornati § 4.2, 4.2, 17.2			16/01/17
6	Aggiornati § 4.6, 4.7, 12, 17.1			19/12/16
5	Aggiornamento in seguito alla nuova direttiva ascensori 2014/33/UE			20/04/16
4	Aggiornamento in seguito al D.P.R. 8/2015			19/02/16
3	Aggiornamento a fronte della UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e aggiunto capitolo 16			10/11/14
2	Aggiornamento § 3, 4.6, 4.7, 4.8, 8.1, 8.2, 8.3, 9.3, 12, 14.1, 14.3			20/05/13
1	Aggiornamenti in seguito all'esame documentale			18/03/13
0	Riedizione del Sistema			31/01/13
Rev.	Descrizione	Redatto	Verificato/ Approv.	Data

1) SCOPO

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra G&R Organismo di Certificazione S.r.l. (di seguito denominato anche G&R), quale terza parte indipendente, e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione di Prodotto, con riferimento in particolare agli ascensori rientranti nel campo di applicazione della Direttiva 2014/33/UE e per gli impianti in deroga in applicazione al comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015.

2) RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme, le direttive e i regolamenti di riferimento per le attività di certificazione di G&R nell'ambito dell'applicazione del presente Regolamento, sono i seguenti:

- Direttiva 2014/33/UE per l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori;
- DPR 30 aprile 1999 n° 162 e s.m. Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nullaosta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio;
- D.P.R. 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 Ministero Sviluppo Economico del 19/03/2015 – Semplificazione per l'installazione di ascensori;

- Linee Guida emesse della Comunità Europea e Pareri Condivisi emessi dai gruppi di lavoro della commissione Europea;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Requisiti per organismi che certificano prodotto, processi e servizi”;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005–2012 “Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione”;
- Norma UNI EN ISO 19011:2012 “Linee guida per audit di sistemi di gestione”;
- UNI CEI EN 17000 “Valutazione della conformità – vocabolario e principi generali”;
- GUIDE IAF – EA applicabili;
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell’Ente di Accredimento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento.

3) DEFINIZIONI

In questo documento valgono i termini e le definizioni riportate nella Direttiva, nelle norme di riferimento riportate al precedente Capitolo 2. In questo Regolamento si fa impiego dei termini di “valutazione” e “audit” con lo stesso significato, e dei termini “ispettore” e “valutatore” con lo stesso significato. Analogamente per i termini derivati da questi.

Inoltre si fa impiego dei termini “Proprietario/Installatore”, “Cliente” e “Organizzazione” per designare l’entità/parte che richiede e si avvale dei servizi di certificazione di G&R.

Classificazione dei rilievi:

Non Conformità: condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei Requisiti Essenziali di Sicurezza fissati dalla Direttiva di riferimento.

Le Non Conformità comportano la sospensione dell'iter di certificazione e devono essere risolte dal Cliente, nei tempi dettati da G&R e verificate e chiuse da G&R prima del rilascio del Certificato di valutazione della conformità del prodotto.

La mancata soluzione delle Non Conformità rilevate comporta il rifiuto all'emissione del suddetto Certificato.

4) ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE

4.1 PREMESSA

L'installatore sceglie, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, le procedure di valutazione della conformità al fine dell'apposizione della marcatura CE.

G&R rilascia certificati di conformità per i seguenti allegati:

Allegato V: Esame finale degli ascensori

Allegato VIII: Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori (modulo G).

Il proprietario o l'installatore, se delegato, fa richiesta per il rilascio della certificazione ai fini dell'accordo preventivo.

4.2 CONDIZIONI DI FORNITURA E PRESENTAZIONE DOMANDA

Su richiesta del Cliente, G&R formula un'offerta in cui sono precisate le condizioni economiche e le modalità di svolgimento della procedura di valutazione scelta dal cliente. Nel caso di accettazione dell'offerta, il cliente

deve presentare domanda ufficiale a G&R compilando e firmando l'apposito modulo "Domanda di Certificazione" o "Domanda di certificazione accordo preventivo" che deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- nome e indirizzo del richiedente;
- procedura di valutazione della conformità prescelta;
- descrizione dell'impianto;
- norma di riferimento utilizzata per la costruzione e installazione dell'ascensore oggetto della certificazione richiesta;
- luogo di installazione dell'ascensore;
- dichiarazione di non aver presentato altra domanda di valutazione di conformità, per gli stessi prodotti, ad altri Organismi Notificati.
- Per le certificazioni degli impianti in deroga se si tratta di un edificio nuovo o esistente.

Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Domanda di Certificazione o Domanda di certificazione accordo preventivo accetta il presente Regolamento e gli importi relativi all'attività richiesta.

Al ricevimento del modulo di Domanda di Certificazione o Domanda di certificazione accordo preventivo debitamente compilato e firmato, G&R ne effettua il riesame al fine di verificare che:

- le informazioni riguardanti il cliente ed il prodotto siano sufficienti per la conduzione del processo di certificazione;
- sia risolta ogni nota differenza di comprensione tra l'organismo di certificazione ed il cliente, compreso l'accordo relativo alle norme od altri documenti normativi;
- sia definito il campo di applicazione della certificazione richiesta;
- siano disponibili i mezzi per eseguire tutte le attività di valutazione;
- l'organismo di certificazione abbia la competenza e la capacità per eseguire l'attività di certificazione;

qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti

all'atto dell'offerta, è facoltà di G&R richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter.

In base alla procedura di valutazione di conformità prescelta, deve essere fornita a G&R, a cura del cliente e in accompagnamento alla Domanda di Certificazione o Domanda di certificazione accordo preventivo, la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica; in allegato al presente Regolamento sono descritti in dettaglio i documenti da allegare alla Domanda di Certificazione per ogni tipo di procedura di valutazione.

4.3 ESECUZIONE DELLA VERIFICA

Per lo schema di certificazione PRD a fronte della Direttiva 2014/33/UE

G&R pianifica l'attività di verifica in base ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica. Il Cliente può fare obiezione, in forma scritta ed entro 5 giorni, sulla nomina dell'ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

L'attività di valutazione della conformità si articola nelle seguenti due fasi:

- Verifica Documentale;
- Verifica funzionale.

Per lo schema di certificazione per impianti in deroga a fronte del comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015: si effettua l'attività di esame documentale secondo quanto previsto al successivo § 4.4, qualora dovessero emergere dubbi in merito, l'organismo si riserva di effettuare anche la visita in campo secondo quanto previsto al successivo § 4.5.

4.4 VERIFICA DOCUMENTALE

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica, oltre a ogni altro documento inerente all'impianto e rilevante al fini della procedura di valutazione prescelta secondo l'elencazione contenuta nella Direttiva stessa e nel Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19/03/2015 e riportata in Allegato al presente Regolamento.

In particolare, la documentazione tecnica, per la Direttiva 2014/33/UE, deve prevedere:

- la applicabilità del singolo requisito essenziale di sicurezza (RES) all'impianto oggetto della domanda di certificazione;
- l'eventuale applicazione di norme tecniche armonizzate;
- in assenza di norme tecniche armonizzate, l'indicazione delle valutazioni relative ai rischi inerenti all'impianto ed alle misure adottate al fine di eliminarli o ridurli al minimo, compatibilmente con la funzione della macchina;
- le prove alle quali è stata sottoposto l'impianto, al fine di accertarne la conformità ai requisiti essenziali di sicurezza - RES - o alle norme tecniche eventualmente richiamate.

Le Istruzioni per l'uso dell'impianto devono contenere:

- un Libretto di istruzione contenente i disegni e gli schemi necessari all'utilizzazione normale, alla manutenzione, all'ispezione, alle verifiche periodiche e alla manovra di soccorso;
- un Registro su cui annotare le riparazioni e, se del caso, le verifiche periodiche;

La documentazione per gli impianti in deroga deve consentire di valutare a) che esistano le condizioni che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del DPR 162/99 s.m.i. allegato I art. 2.2 e b) che le soluzioni alternative previste per evitare lo schiacciamento siano idonee.

Per la documentazione necessaria per gli impianti in deroga si veda quanto riportato ai aragrafo 17.3 e 17.4 del presente Regolamento.

Al termine della verifica documentale, G&R notificherà per iscritto al richiedente le eventuali non conformità rilevate, ed in particolare:

- l'eventuale incompletezza della documentazione;
- l'esistenza di eventuali non conformità rispetto ai RES;
- l'eventuale non pertinenza delle norme tecniche richiamate ed applicate o l'eventuale non conformità a norme tecniche pur pertinenti.

Le Eventuali non conformità ai requisiti essenziali di sicurezza rilevate da G&R nel corso della verifica documentale saranno comunicate formalmente per iscritto al Cliente affinché questi possa apportare le misure correttive.

In caso di rilievo di non conformità il richiedente dovrà adeguarsi ai rilievi, entro 60 giorni, eliminando le non conformità e quindi proseguire nella procedura di certificazione.

Nel caso di esito positivo della verifica documentale, solo per le certificazioni a fronte della Direttiva 2014/33/UE, si procederà successivamente alla verifica funzionale dell'impianto.

4.5 VERIFICA FUNZIONALE

Per la valutazione di conformità a fronte degli allegati V e VIII della Direttiva 2014/33/UE nel caso di esito positivo della verifica documentale, si procederà successivamente con la verifica funzionale dell'impianto. Tale verifica comporterà le seguenti operazioni:

- accertamento della corrispondenza dell'impianto alla descrizione contenuta nella documentazione tecnica;
- effettuazione degli esami e delle prove funzionali giudicate significative al fine della verifica dei requisiti essenziali di sicurezza e di salute; verifica che le norme eventualmente utilizzate siano state applicate correttamente; verifica della assenza di ulteriori rischi.

Per la valutazione di conformità per gli impianti in deroga in caso di dubbi emersi nell'esame documentale si procederà alla verifica in campo ai fini di accertare in loco la corrispondenza di quanto dichiarato nella documentazione tecnica.

Al termine della suddetta verifica, G&R notificherà al richiedente le eventuali non conformità rilevate.

Pertanto il richiedente dovrà o conformarsi alle prescrizioni di G&R eliminando le non conformità e proseguendo nella procedura oppure rinunciare alla procedura e recedere dal rapporto contrattuale applicandosi in ogni caso la disciplina prevista dal successivo § 4.7 per le ipotesi di esito negativo della procedura.

L'attività di certificazione, che ha inizio dalla data della lettera di incarico da parte del Cliente, deve essere conclusa entro 180 giorni.

4.6 EMISSIONE DEL CERTIFICATO

A buon esito delle verifiche, esami e prove eseguite e previsti dalle Procedure di valutazione prescelte, la pratica viene sottoposta al Comitato di Delibera che simultaneamente ne effettua il riesame e dovrà deliberare se emettere o meno il certificato, in caso di esito positivo G&R emette e notifica al cliente l'Attestato/Certificato di Approvazione previsto dal modulo di valutazione stesso.

I certificati rilasciati da G&R ai fini della marcatura CE e del suo mantenimento secondo i vari Allegati, sono i seguenti:

Certificato di Esame Finale (Allegato V);

Certificato di conformità dell'unità per gli ascensori (Allegato VIII).

L'attestato rilasciato da G&R ai fini dell'accordo preventivo è denominato "Certificato di accordo preventivo".

I Certificati sono sempre firmati dal Legale Rappresentante di G&R.

~~Il rilascio~~ La consegna dei Certificati è ~~subordinato~~ subordinata al pagamento dell'importo concordato per l'attività di verifica eseguita.

4.7 ESITO NEGATIVO DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

Le Non Conformità comportano la sospensione dell'iter di certificazione e devono essere risolte dal Cliente, nei tempi dettati da G&R, e verificate e chiuse da G&R prima di passare alle varie fasi (Verifica Documentale, Verifica Funzionale).

Qualora la procedura di valutazione della conformità dia esito negativo e/o il cliente rinunci a risolvere le non conformità evidenziate e a proseguire nella procedura di certificazione, G&R non può dar corso al rilascio del Certificato e procederà secondo quanto previsto dalle normative vigenti, dandone comunicazione a tutte le parti interessate: Ministero di competenza, Accredia e a tutti gli Organismo Notificati.

Nei casi di esito negativo della procedura di valutazione G&R fornirà al cliente i motivi dettagliati per tale rifiuto, in tale caso il Cliente può dare avvio a una procedura di ricorso come descritto successivamente.

Qualora il cliente desideri proseguire con la certificazione G&R, deve presentare una nuova Domanda Ufficiale e ripetere l'iter certificativo ex-novo.

4.8 ELENCO DELLE CERTIFICAZIONI EMESSE

A seguito della concessione della certificazione, G&R aggiorna il proprio database contenente i dati relativi alla corretta e univoca identificazione del certificato rilasciato:

- Installatore e/o proprietario;
- indirizzo d'installazione dell'ascensore;

- indirizzo di fabbricazione della macchina;
- identificazione dell'impianto (Tipologia Impianto, Marca, Numero Impianto);
- Dati relativi all'intervento richiesto (Valutatore che ha eseguito la visita, Data di emissione, Numero Certificato, Allegato Direttiva).

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da G&R, su richiesta, agli Enti di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento e a chiunque ne faccia richiesta.

5) VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

La validità del Certificato è subordinata al rispetto dei requisiti riportati nel rispettivo Allegato e nella normativa di riferimento.

6) ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA

Per le attività svolte in conformità agli Allegati V e VIII della Direttiva 2014/33/UE e del D.P.R. 8/2015 non sono previste attività di sorveglianza.

7) ATTIVITA' DI RINNOVO

Per IE attività svolte in conformità agli Allegati V e VIII della Direttiva 2014/33/UE e del D.P.R. 8/2015 non sono previste attività di rinnovo.

8) RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 RINUNCIA

La risoluzione anticipata è prevista, da ambo le parti e per motivate ragioni, entro e non oltre la data di chiusura dell'esame documentale e dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o fax. Se la risoluzione viene richiesta dal

cliente, senza una motivata giustificazione, dovrà essere corrisposto a titolo di penale il 50% dell'onorario contrattuale.

8.2 SOSPENSIONE

G&R eroga il proprio servizio in conformità agli Allegati V e VIII della Direttiva 2014/33/UE e al comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015, per cui tale requisito si applica solo come sospensione dell'iter di certificazione e nei seguenti casi:

- il cliente non consenta l'esecuzione delle verifiche alla presenza degli auditor ACCREDIA o di membri di altre organizzazioni aventi diritto;

La sospensione dell'iter è notificata al Cliente con lettera raccomandata A.R. anticipata a mezzo fax, per decisione e a firma del Responsabile Tecnico, nella comunicazione è indicato il motivo della sospensione

8.3 REVOCA

G&R provvede a revocare la Certificazione nei seguenti casi:

- grave inosservanza al presente Regolamento;
- uso ingannevole della Certificazione o del marchio tale da portare discredito ad G&R;
- segnalazioni ricevute dall'organo di controllo del mercato;
- qualora G&R dovesse constatare che la documentazione consegnata risultasse essere un falso.

La revoca della certificazione è decisa dal Comitato di Certificazione ed è notificata all'Organizzazione con lettera raccomandata A.R. anticipata a mezzo fax e contenente l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.

Le revoche dei certificati sono comunicate:

- al Ministero competente e agli altri Organismi Notificati;

- all'Ente di Accreditamento nei tempi e modi da questo stabiliti
- eventuali altri Enti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

A seguito della revoca, il Cliente deve:

- restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;
- non utilizzare le copie e riproduzioni del certificato/i;
- cessare immediatamente l'utilizzazione del logo e dei riferimenti alla certificazione sia in generale e sia su tutti i mezzi pubblicitari su cui compare.

9) RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

9.1 PREMESSA

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo**: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso**: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- **Contenzioso**: adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

9.2 RECLAMI

G&R prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in

considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da un comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da G&R

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, G&R informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di G&R vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di G&R si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a

carenze nell'operato di G&R ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, G&R, fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, G&R fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, G&R, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.

In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti

9.3 RICORSI O APPELLI

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di

tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

G&R conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

In G&R chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico, dalla Direzione di G&R.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, G&R provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

9.4 CONTENZIOSI

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

10) RISERVATEZZA

Tutto il personale G&R si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – G&R fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso G&R ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie o di requisiti di legge.

~~Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) relativi alle attività di Certificazione del prodotto dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati.~~

~~L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto.~~

11) CONDIZIONI ECONOMICHE

11.1 TARIFFE

Gli importi per la certificazione sono espressi da un "Tariffario" la cui applicazione, valutate le caratteristiche dello specifico prodotto, determina l'offerta economica.

Possono essere apportate variazioni all'offerta a seguito della modifica del Tariffario o perché a seguito del riesame del contratto emergano variazioni o difformità dei dati forniti con la Richiesta di Offerta. Tali variazioni e/o difformità potranno essere:

- comunicate al Proprietario/Installatore a seguito di modifiche intervenute successivamente alla richiesta di offerta,
- rilevate a seguito dell'analisi del Fascicolo Tecnico (se applicabile),

- rilevate in occasione dell'esecuzione dell'attività di valutazione in campo (se applicabile).

Le variazioni alle condizioni economiche riportate nell'offerta accettata saranno notificate, per fax o posta elettronica o posta ordinaria, ai Fabbricanti/Installatori che hanno diritto di rinunciare alla certificazione entro mesi uno (1) dalla data di notifica delle variazioni.

11.2 CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Perché venga attivato l'iter di Certificazione, il Proprietario e/o l'Installatore dovrà accettare sia le condizioni economiche convenute nell'offerta/contratto sia l'applicazione del presente Regolamento e dei documenti in esso esplicitamente richiamati.

Il pagamento dell'importo andrà effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura, in caso di mancato pagamento, verranno addebitati gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

11.3 DURATA DEL CONTRATTO

Ai sensi del presente Regolamento, il rapporto contrattuale inizia alla data di accettazione da parte di G&R del conferimento dell'incarico. Gli obblighi di G&R nei confronti del committente si esauriscono con la notifica del certificato.

12) MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di modifiche alle norme e/o standard di certificazione vigenti relativi ai prodotti o alle regole generali di certificazione (ad es.: da parte ACCREDIA) o al presente documento, G&R ne darà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni con domanda di Certificazione accettata.

Le Organizzazioni verranno invitate per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine stabilito in base al tipo e alla motivazione delle variazioni apportate e alla loro origine; in particolare, in caso di variazione degli standard di prodotto, vengono presi in considerazione i seguenti fattori:

- urgenza di conformarsi alle prescrizioni revisionate di norme;
-
- i problemi operativi dello stesso organismo di Certificazione.

La comunicazione viene inviata con un mezzo che ne assicuri la ricezione. L'Organizzazione ha facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine indicato oppure di rinunciare alla certificazione. In caso di non accettazione delle variazioni, l'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione purché ne dia comunicazione secondo le modalità indicate al paragrafo 7.18.1 del presente documento.

In caso di accettazione delle variazioni, G&R prosegue con l'iter certificativo.

13)ORGANO DI SORVEGLIANZA

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica dell'organo di sorveglianza, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza di G&R.

A tale Comitato partecipano, in modo equilibrato, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

In particolare, il Comitato, senza entrare nel merito tecnico, valuta la correttezza, l'imparzialità, l'indipendenza e verifica l'operato di G&R relativo a: nuove Certificazioni, sorveglianze, rinnovi, estensioni, riduzioni, sospensioni, revoche.

14) DIRITTI E DOVERI

14.1 DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE LA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione richiedente la Certificazione e certificata deve:

- rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
- fornire tutta la documentazione tecnica (come previsto dallo specifico allegato della direttiva) relativa al prodotto da certificare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso ;
- comunicare ad G&R eventuali modifiche apportate al prodotto oggetto di certificazione durante l'iter certificativo;
- fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da G&R;
- conformarsi ai requisiti dell'organismo di certificazione riportati nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti;
- evitare di fare, né consentire ad altri di fare, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la certificazione;
- non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di certificazione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- non lasciare intendere che la certificazione si applichi a prodotti o attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione,
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico,
- garantire l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di G&R dei loro nominativi,

- garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione,
- rendersi disponibili ad eventuali verifiche supplementari richieste sia da parte di G&R sia da parte dell'Ente di Accredimento. Tali verifiche sono in genere a carico di G&R e sono eseguite a fronte di segnalazioni gravi che coinvolgono il prodotto, la non effettuazione di questa tipologia di verifica, comporta la revoca della certificazione concessa;

14.2 DIRITTI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE LA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione in possesso della certificazione:

- ove previsto può apporre il numero identificativo dell'Organismo accanto al marchio CE previsto dalla Direttiva nei modi previsti dalla stessa;
- può pubblicizzare l'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni purché rispetti le regole definite nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento;
- può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché G&R possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione di conformità dandone comunicazione scritta a G&R;
- può richiedere a G&R il Certificato su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi.

14.3 DIRITTI E DOVERI DI G&R

G&R si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti, per l'effettuazione delle attività di valutazione della conformità.

I doveri di G&R sono:

- mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti la certificazione;
- predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di certificazione, comprendente la domanda di certificazione, le attività di valutazione, nonché il processo per rilasciare, la certificazione;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
- qualora ne sia formalmente informato, comunicare agli organi competenti e all'ente di Accredimento (se applicabile) i casi in cui aziende che richiedono la certificazione sono coinvolte in processi relativi alle Leggi sulle responsabilità da prodotto difettoso e sulla Sicurezza;
- comunicare preventivamente al cliente la composizione dei team incaricati della valutazione e la eventuale presenza di ispettori dell'Ente di accreditamento o di altri Enti aventi diritto.
- mantenere riservate tutte le informazioni di proprietà dei clienti, comprese le proprietà intellettuali.

15) PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE

L'Installatore può rendere noto e pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione del prodotto.

L'Installatore può riprodurre integralmente il Certificato ottenuto, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate, in forma scritta da G&R.

L'Installatore, deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della certificazione rilasciata da G&R e deve evitare che la certificazione possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dal certificato rilasciato da G&R.

Nel caso di utilizzo non conforme del certificato rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, G&R si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti del proprietario/installatore, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali.

16) PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE

All'installatore è inibito l'utilizzo sia del logo di G&R che del logo Accredia.

17) ALLEGATO 1 – DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

17.1 ALLEGATO V ESAME FINALE

DOCUMENTAZIONE TECNICA DELL'ASCENSORE

- La documentazione tecnica contenente i documenti necessari a verificare che l'ascensore è conforme all'ascensore modello (All. IV parte B – direttiva 2014/33/UE o All. V parte B – direttiva 95/16/CE) o a fronte dell'Allegato XI integrato da un controllo del progetto ove questo non sia interamente conforme alle norme armonizzate – direttiva 2014/33/UE o dell'Allegato XIII integrato da un controllo del progetto ove questo non sia interamente conforme alle norme armonizzate – direttiva 95/16/CE;
- Progetto di insieme dell'ascensore;
- I disegni e gli schemi necessari all'esame finale ed in particolare gli schemi dei circuiti di comando;
- Un esemplare delle istruzioni per l'uso e manutenzione.
- Fac-simile Dichiarazione UE di Conformità dell'installatore (discrezionale)

17.2 ALLEGATO VIII VERIFICA DELL'UNITA' PER GLI ASCENSORI

DOCUMENTAZIONE TECNICA DELL'ASCENSORE

- Descrizione generale dell'ascensore
- Dati tecnici (tipo di impianto, sistema di azionamento, portata e n. passeggeri, velocità nominale, n. ingressi e piani serviti, corsa, ecc)
- Disegni di installazione
- Schemi elettrici e/ idraulici

- Se non sono state impiegate le norme armonizzate, documento di Analisi dei Rischi e illustrazione delle soluzioni adottate per ottemperare ai Requisiti Essenziali di Sicurezza (RES) della Direttiva
- Risultati delle prove o dei calcoli eseguiti o fatti eseguire dall'installatore
- Attestati di Esame CE/UE del Tipo e Dichiarazione CE/UE di conformità dei Componenti di Sicurezza, riportante il numero di serie dei componenti: paracadute cabina, contrappeso, limitatore di velocità, valvola di blocco, dispositivi di blocco porte di piano, ammortizzatori a caratteristica non lineare/idraulici/a molla con ritorno ammortizzato, dispositivi di sicurezza con componenti elettronici, dispositivo di protezione contro l'eccesso di velocità in salita, dispositivo di protezione contro il movimento incontrollato della cabina (emendamento A3)
- Certificati di costruzione/prova dei materiali utilizzati nella fabbricazione: funi, catene, tubazioni flessibili, vetro, REI porte di piano, apparecchiature antideflagranti, registrazione paracadute/valvola di blocco, ecc
- Fac-simile del Manuale Istruzioni per l'uso dell'ascensore o documento analogo avente i seguenti contenuti: informazioni, disegni e schemi per l'uso normale dell'ascensore, e per le operazioni di manutenzione, ispezione, riparazione, verifiche periodiche e le operazioni di soccorso
- Dichiarazione dell'installatore che attesti l'avvenuto reciproco scambio di informazioni con il responsabile della realizzazione dell'impianto ai sensi dell'art. 4.4 del DPR 162/99 circa l'uso previsto dell'ascensore anche in riferimento all'idoneità delle strutture dell'edificio a sopportare i carichi indotti e alle altre leggi/norme relative al luogo di installazione
- Fac-simile Dichiarazione CE/UE di Conformità dell'installatore (discrezionale)

- Per impianti in deroga allegare certificazione accordo preventivo rilasciato da un organismo notificato e la successiva comunicazione inviata al Ministero
- Per impianti non completamente conformi alle norme tecniche applicabili allegare relativa Analisi dei rischi.

17.3 Per impianti in deroga non normati dalla UNI EN 81-21

- C.I. e C.F. in corso di validità del proprietario dell'immobile;
- C.I. e C.F. in corso di validità del delegato (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Delega del proprietario dell'impianto (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Documentazione attestante impedimenti oggettivi (dich. o documentazione timbrata e firmata dal proprietario e/o tecnico abilitato secondo le rispettive competenze);
- Analisi dei rischi riferita alle difformità, rispetto alle UNI EN 81-1/2 per gli spazi in fossa/testata e per la mancanza di uno o entrambi;
- Piante e sezioni (su A4) timbrate e firmate relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio;
- Dichiarazione attestante l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente timbrata e firmata;
- Relazione tecnica timbrata e firmata dall'installatore;
- Libretto d'uso e manutenzione timbrato e firmato dall'installatore.

17.4 Per impianti in deroga normati dalla UNI EN 81-21

- C.I. e C.F. in corso di validità del proprietario dell'immobile;

- C.I. e C.F. in corso di validità del delegato (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Delega del proprietario dell'impianto (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Documentazione attestante impedimenti oggettivi (dichiarazione o documentazione timbrata e firmata dal proprietario e/o tecnico abilitato secondo le rispettive competenze);
- Dichiarazione attestante l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente timbrata e firmata;
- Dichiarazione con elencati i punti della 81-21 considerati, timbrata e firmata dall'installatore;
- Libretto d'uso e manutenzione timbrato e firmato dall'installatore;
- Piante e sezioni (su A4) timbrate e firmate relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio;
- Relazione tecnica timbrata e firmata dall'installatore (con dichiarazione che l'ascensore è normato dalla uni en 81-21).

17.5 Requisiti minimi per l'ottenimento dell'accordo preventivo

Le motivazioni per poter richiedere l'accordo preventivo all'installazione di un ascensore con fossa e/o testata di dimensioni ridotte possono essere riferite ad alcune situazioni, rilevate in particolare in edifici esistenti, riconducibili ai seguenti casi principali:

- Vincoli derivanti da Regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle Soprintendenze per i Beni architettonici e per il Paesaggio;
- Impossibilità oggettive dovute a vincoli naturali geologici (falde acquifere, terreni instabili) o strutturali (strutture ad arco o volta, strutture di fondazione, solette o travi portanti in testata, ecc.);

- Diritti di soggetti terzi, quando gli stessi non investono la proprietà delle parti comuni.

Per gli edifici nuovi la motivazione può essere ritenuta adeguata solo se riferita in modo determinante a impedimenti di carattere geologico e gli altri eventuali vincoli possono essere considerati solo quali motivazioni integrative.