



Via Alessandro Volta, 14
18038 Sanremo (IM)

☎ +39 0184 506492 - 📠 +39 0184 540731 – www.tecnicasrl.net – info@tecnicasrl.net

REGOLAMENTO GENERALE

- All. V Direttiva 2014/33/UE -

Edizione	Revisione	Data	Descrizione
4	0	06/03/2023	Emissione
4	1	11/04/2023	Revisione a seguito Verifica Documentale All. V Direttiva 2014/33/UE

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	TERMINI E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3.	CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI	3
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	3
5.	VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DELL'IMPIANTO	4
4.1	RICHIESTA DI OFFERTA	4
4.2	ESAME DOCUMENTALE	4
4.3	VALUTAZIONE IN CAMPO.....	5
4.4	RILASCIO DEL CERTIFICATO	5
4.5	ELENCO CERTIFICAZIONI EMESSE E VALIDITÀ	6
4.6	RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	6
6.	RESPONSABILITÀ E DOVERI	6
5.1	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	6
5.2	DIRITTI E DOVERI DI TECNICA S.r.l.	7
7.	PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI/CONTENZIOSI	8
7.1	PREMESSA	8
7.2	RECLAMO.....	8
7.3	RICORSO.....	8
7.4	CONTENZIOSO	9
8.	UTILIZZO DEL LOGO TECNICA S.R.L. O CODICE IDENTIFICATIVO.....	9
9.	UTILIZZO MARCHIO ACCREDIA	9
10.	DISTRIBUZIONE.....	10
11.	MODALITA' DI GESTIONE DELLE MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	10
12.	TARIFFARIO E FATTURAZIONE	10
13.	PRIVACY.....	10
14.	ALLEGATI	11

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le regole generali e le modalità operative che il Cliente e l'Organismo Tecnica S.r.l. (di seguito denominato anche Tecnica) sono tenuti ad assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla fornitura di servizi relativi alla Valutazione di conformità di prodotto relativamente all'Esame finale ai sensi dell'Allegato V della Direttiva 2014/33/UE.

I servizi offerti da Tecnica S.r.l. sono aperti a tutti i Clienti, in maniera uniforme ed imparziale, che ne facciano richiesta e che si impegnino all'osservanza del presente Regolamento e delle prescrizioni delle Norme di riferimento.

Non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura e l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione del cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di ascensori già certificati.

Il presente Regolamento è parte integrante della richiesta di esame di ascensore.

2. TERMINI E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente regolamento e la terminologia utilizzata sono in accordo con i documenti legislativi e normativi indicati nell'apposito modulo e disponibili su motivata richiesta scritta degli interessati.

Nel seguito si riportano le principali norme tecniche applicabili all'attività:

- Direttiva 2014/33/UE del Parlamento del Consiglio del 26 febbraio 2014 per l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relativi agli ascensori ed ai componenti di sicurezza per gli ascensori
- Decreto del Presidente della Repubblica n° 162 del 30 aprile 1999 e s.m.i "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";
- 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.P.R. 8/2015 "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 19 marzo 2015 "Individuazione della documentazione da presentare ai fini dell'accordo preventivo per l'installazione di ascensori nei casi in cui non è possibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina";
- UNI EN 81-1/2:2010 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori"
- UNI EN 81-20:2014 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 20: Ascensori per persone e cose accompagnate da persone"
- UNI EN 81-50:2014 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Verifiche e prove - Parte 50: Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli ascensori"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- EA 2/17 M:2020

3. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

Nel seguito la classificazione dei rilievi emessi dall'Organismo:

Non Conformità: rilievo che implica una 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: esse devono essere risolte dal cliente secondo quanto indicato al § 5: la mancata risoluzione delle Non Conformità rilevate comporta il rifiuto all'emissione del Certificato di esame finale.
- l'emissione di verbale con esito negativo dell'attività di valutazione della conformità.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organigramma riportante la struttura organizzativa di Tecnica S.r.l. per ciò che riguarda le attività di cui al § 1, nonché la documentazione che ne identifica lo stato legale sono disponibili su motivata richiesta scritta degli interessati.

I servizi sono forniti dal personale interno all'organizzazione adeguatamente formato e qualificato in accordo ai requisiti legislativi nazionali ed europei e secondo le procedure, documentate nel Sistema Gestione Qualità dell'azienda, di selezione, addestramento, formazione e supervisione delle figure professionali messe a disposizione per l'erogazione del servizio.

Il rilascio, il mantenimento, la sospensione o la revoca degli attestati emessi rimane responsabilità della Direzione Tecnica di Tecnica S.r.l. secondo quanto indicato nei successivi paragrafi.

Tecnica S.r.l. opera nel pieno rispetto dei principi di indipendenza previsti dalla norma UNI EN ISO/IEC 17020:2012.

5. VALUTAZIONE DI CONFORMITA' DELL'IMPIANTO

L'installatore, nel seguito denominato Cliente, che intende avvalersi di Tecnica S.r.l. per la valutazione di conformità di prodotto deve garantire che siano soddisfatti i requisiti essenziali di sicurezza e tutela della salute elencati nell'Allegato I della Direttiva 2014/33/UE.

Il Cliente sceglie le procedure di valutazione della conformità al fine di poter apporre la marcatura CE sul prodotto in relazione alle abilitazioni per le quali Tecnica S.r.l. è Organismo di Certificazione Notificato ed Abilitato:

- Allegato V della Direttiva 2014/33/UE "Esame Finale degli ascensori"

5.1 RICHIESTA DI OFFERTA

Il Cliente che voglia intraprendere l'iter di valutazione di conformità secondo l'Allegato V della Direttiva 2014/33/UE "Esame Finale degli ascensori" richiede a Tecnica a mezzo contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, un'offerta economica. Il Responsabile commerciale può inviare al Cliente specifico modulo di richiesta informazioni per la successiva stesura dell'offerta.

Tecnica formula un'offerta in base al proprio Tariffario; in caso di accettazione il Cliente dovrà presentare domanda ufficiale, debitamente compilata e firmata, inoltrata a Tecnica attraverso apposito modulo, con il quale:

- Conferisce incarico a Tecnica;
- Dichiarare che per l'ascensore da sottoporre a ispezione non è stata presentata domanda ad altro Organismo di Certificazione Notificato;
- Accetta le condizioni contrattuali ed economiche;
- Accetta il presente regolamento.

Al ricevimento di quanto sopra, Tecnica provvederà a verificare che le informazioni in essa contenute siano sufficienti per il proseguo dell'attività di valutazione di conformità ed ad accettare l'incarico attraverso la sottoscrizione dello stesso modulo mediante timbro e firma da parte di un rappresentante autorizzato di Tecnica e conseguente restituzione al Cliente.

La richiesta di ispezione dovrà essere presentata in lingua italiana; domande in altre lingue ufficiali dell'Unione Europea saranno accettate mediante accordo tra le parti.

5.2 ESAME DOCUMENTALE

A seguito dell'accettazione della richiesta di valutazione della conformità, il Cliente provvederà a predisporre la documentazione richiesta nell'allegato 1 dell'apposito modulo. Il tecnico verificatore incaricato dall'Organismo, provvederà alla verifica della completezza ed all'esame della documentazione fornita.

In caso di rilievi (§ 3) il tecnico comunicherà al Cliente mediante mail, fax o mezzo equivalente attraverso apposito modulo quanto riscontrato.

Il Cliente ha la facoltà di fornire risposta ai rilievi entro il termine di 30 giorni, ottemperando a quanto richiesto, per proseguire nella procedura di valutazione della conformità, o, in alternativa, di rinunciare. Il Cliente dovrà comunicare in forma scritta con raccomandata A/R o mezzo equivalente la propria rinuncia al proseguimento della procedura ed il proprio recesso dal rapporto contrattuale. Trascorso il termine indicato e non ricevendo comunicazione alcuna dal Cliente l'assenza di comunicazione verrà intesa come rinuncia al proseguo della procedura.

In caso di proseguimento del processo di valutazione, a seguito dell'integrazione documentale operata dal Cliente in risposta ai rilievi emersi, il tecnico incaricato sottoporrà ad una nuova analisi i documenti modificati, prima di procedere alle attività successive: l'attività può essere conclusa con esito positivo esclusivamente senza l'emissione di alcun rilievo.

In caso di ulteriori anomalie dell'analisi documentale il Cliente potrà ripresentare la documentazione per un massimo di due volte finalizzate alla totale risoluzione dei rilievi, dopodiché dovrà ripresentare una nuova domanda di valutazione della conformità, con relativi oneri economici.

In caso di esito negativo e/o di rinuncia da parte del Cliente Tecnica Srl trasmetterà al Cliente, al Ministero dello Sviluppo Economico, agli altri OO.NN. ed all'Organismo Nazionale di Accreditamento, su carta intestata una dichiarazione di esito negativo riportante almeno:

- dati anagrafici delle parti;
- riferimento al codice impianto e alla data di verifica;

- dettagliate motivazioni dell'esito negativo;
- la Direttiva o il Regolamento comunitario e/o nazionale a cui la determinazione fa riferimento.

5.3 VALUTAZIONE IN CAMPO

Solo successivamente all'esito positivo dell'esame della documentazione tecnica dell'impianto il tecnico dell'Organismo procede all'esecuzione in loco delle prove necessarie finalizzate a valutare la conformità dell'impianto alla normativa in vigore ed alla verifica di congruità della documentazione presentata.

In caso di rilievi (§ 3) il tecnico comunicherà al Cliente mediante mail, fax o mezzo equivalente attraverso apposito modulo quanto riscontrato.

Il Cliente ha la facoltà di fornire risposta ai rilievi entro il termine di 30 giorni, ottemperando a quanto richiesto, e proseguire nella procedura di valutazione della conformità, o, in alternativa, di rinunciare. Il Cliente dovrà comunicare in forma scritta con raccomandata A/R o mezzo equivalente la propria rinuncia al proseguimento della procedura ed il proprio recesso dal rapporto contrattuale.

Trascorso il termine indicato e non ricevendo comunicazione alcuna dal Cliente l'assenza di comunicazione verrà intesa come rinuncia al proseguo della procedura.

In caso di proseguimento dell'iter di valutazione della conformità, a seguito dell'avvenuto adeguamento effettuato dal Cliente in risposta ai rilievi emersi, il tecnico incaricato potrà effettuare un nuovo sopralluogo sull'impianto e/o provvedere alla corretta integrazione documentale, prima di procedere alla chiusura della pratica: la pratica può essere conclusa con esito positivo esclusivamente senza l'emissione di alcun rilievo.

Successivamente all'esito positivo dell'avvenuto adeguamento, il verificatore può procedere alla chiusura della pratica e consegnare il fascicolo all'Organismo entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla conclusione dell'attività. Tali verbali vengono trasmessi alla Direzione Tecnica per la revisione preventiva in merito al rilascio o diniego dell'esame finale, che dovrà avvenire entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi.

In caso di ulteriore esito negativo il Cliente dovrà ripresentare una nuova domanda di valutazione della conformità, con relativi oneri economici.

In caso di esito negativo e/o di rinuncia da parte del Cliente Tecnica Srl trasmetterà al Cliente, al Ministero dello Sviluppo Economico, agli altri OO.NN. ed all'Organismo Nazionale di Accreditamento, su carta intestata una dichiarazione di esito negativo riportante almeno:

- dati anagrafici delle parti;
- riferimento al codice impianto e alla data di verifica;
- dettagliate motivazioni dell'esito negativo;
- la Direttiva o il Regolamento comunitario e/o nazionale a cui la determinazione fa riferimento.

5.4 RILASCIO DEL CERTIFICATO

A seguito dell'esito positivo dell'attività di valutazione della conformità, la Direzione Tecnica di Tecnica S.r.l., una volta acquisiti tutti i documenti relativi all'impianto sottoposto alla valutazione di conformità e comprensivo almeno di:

- Fascicolo tecnico
- Dichiarazione dell'esito della verifica redatto e firmato dal verificatore
- Eventuali allegati all'attestato contenenti i rapporti delle prove

previo controllo della documentazione in termini di chiarezza, adeguatezza, completezza e congruità dei dati forniti e sulla base dei riscontri rilevati dal verificatore, decide in merito al rilascio di:

- Certificato di Esame finale ai sensi dell'Allegato V della Direttiva 2014/33/UE

In caso di esito positivo da parte della Direzione Tecnica con parere positivo da parte del verificatore, l'Organismo Notificato provvederà alla consegna dell'attestato di esame finale datato e firmato dal Legale rappresentante di Tecnica al proprietario dell'impianto, previa evidenza del pagamento dell'attività svolta e appone o fa apporre il proprio numero di identificazione a lato della Marcatura CE.

In caso di discordanza di esito da parte della Direzione Tecnica e del verificatore, la Direzione Tecnica invierà una segnalazione al tecnico incaricato al fine di fornire delucidazioni in merito alla sua valutazione ed eventualmente valutare gli opportuni provvedimenti, non ultimo quello di ripetere le attività in campo con onere a carico dell'organismo. A seguito di definitivo chiarimento da parte del verificatore la Direzione Tecnica provvederà alla definitiva valutazione.

Qualora la Direzione Tecnica decidesse di procedere al diniego della valutazione richiesta dal Cliente, Tecnica S.r.l. trasmetterà al Cliente, e per conoscenza al Ministero dello Sviluppo Economico, agli altri OO.NN. ed all'Organismo Nazionale di Accreditamento, su carta intestata una dichiarazione di esito negativo riportante almeno:

- dati anagrafici delle parti;

- riferimento al codice impianto e alla data di verifica;
- dettagliate motivazioni del rifiuto;
- la Direttiva o il Regolamento comunitario e/o nazionale a cui la determinazione fa riferimento.

5.5 ELENCO CERTIFICAZIONI EMESSE E VALIDITÀ

A seguito dell'emissione del certificato, Tecnica S.r.l. aggiorna il proprio database ai fini della rintracciabilità del servizio e contenente i dati relativi al certificato rilasciato, ovvero:

- il tipo di l'ascensore;
- il fabbricante / installatore / proprietario;
- il luogo di fabbricazione / installazione;
- il tipo di ispezione cui l'ascensore è stato sottoposto;
- la data di emissione, sospensione, revoca del certificato.

I dati dell'impianto sono inseriti nel database aziendale a seguito della stipula del contratto di valutazione di conformità che ne autorizza l'utilizzo secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Il database è aggiornato in funzione dell'emissione di nuovi certificati ed all'eventuale revisione o ritiro di certificati preesistenti.

Copia del registro dei certificati emessi sono messi a disposizione degli enti di autorizzazione ed accreditamento.

I certificati emessi ai sensi dell'allegato V hanno validità illimitata e subordinata al rispetto dei requisiti riportati nel rispettivo allegato, salvo decadimento in caso di modifiche al prodotto.

5.6 RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Il Cliente ha facoltà di rinunciare alla valutazione di conformità a seguito dell'avvio dell'iter ispettivo solamente a mezzo raccomandata A/R o equivalente da inviare a Tecnica: in tal caso il Cliente provvederà al pagamento delle attività già svolte.

Tecnica Srl provvederà alla comunicazione di tale rinuncia alle Autorità competenti.

L'iter di certificazione potrà essere sospeso da Tecnica Srl qualora il Cliente non consenta temporaneamente all'esecuzione delle verifiche e/o non acconsenta alla presenza del personale di Accredia o membri di altre organizzazioni aventi diritto.

Tecnica Srl notifica la sospensione al Cliente per un periodo massimo di 90 giorni a mezzo raccomandata A/R o equivalente: questo periodo non è conteggiato nel termine massimo di conclusione dell'iter di valutazione della conformità. Decorso tale termine il Cliente dovrà ripresentare una nuova domanda di valutazione della conformità, con relativi oneri economici e Tecnica Srl trasmetterà al Cliente, al Ministero dello Sviluppo Economico, agli altri OO.NN. ed all'Organismo Nazionale di Accreditamento, su carta intestata una dichiarazione di esito negativo riportante almeno:

- dati anagrafici delle parti;
- riferimento al codice impianto e alla data di verifica;
- dettagliate motivazioni dell'esito negativo;
- la Direttiva o il Regolamento comunitario e/o nazionale a cui la determinazione fa riferimento.

Tecnica Srl può provvedere a revocare la valutazione di conformità su decisione della Direzione Tecnica qualora:

- la documentazione consegnata risultasse essere un falso;
- vi fossero dei vizi riscontrabili a seguito dell'emissione del Certificato UE;
- vi sia grave inosservanza al presente regolamento;
- vi siano segnalazioni ricevute dall'organo di controllo del mercato;
- venga riscontrato un uso scorretto della Certificazione, del Certificato o della marcatura UE

La revoca della Certificazione è comunicata all'installatore mediante lettera raccomandata o sistema equivalente ed al Ministero dello Sviluppo Economico, agli altri OO.NN. ed all'Organismo Nazionale di Accreditamento. Il tutto quanto sopra nel pieno rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e obiettività del proprio operato.

A seguito della revoca il Cliente deve:

- restituire l'originale del certificato di conformità;
- cessare immediatamente l'utilizzo del logo e dei riferimenti alla certificazione;

Nei casi più gravi (es. marcatura indebita) Tecnica si riserva di informare anche la Procura della Repubblica.

6. RESPONSABILITÀ E DOVERI

6.1 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il dovere di:

- fornire a Tecnica S.r.l. tutte le informazioni necessarie al fine di una corretta compilazione della richiesta di valutazione di conformità di impianto;
- segnalare tempestivamente qualsiasi eventuale modifica dei dati comunicati inizialmente;

- fornire a Tecnica S.r.l. tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso;
- non commercializzare prodotti prima della conclusione dell'iter di valutazione;
- adeguare gli impianti alle leggi obbligatorie ed adempiere ai rilievi posti in essere dal verificatore di Tecnica srl;
- fornire a Tecnica S.r.l. tutte le informazioni ed i documenti tecnici necessari per la buona esecuzione dell'attività di valutazione;
- garantire l'accesso all'impianto al tecnico designato dall'Organismo mettendo a disposizione, ove necessario, i mezzi opportuni;
- garantire l'accesso all'impianto al personale dell'Organismo di Accreditamento, Accredia, e/o altre autorità e/o enti designati per i controlli e le ispezioni che si rendessero necessarie
- garantire l'accesso all'impianto al personale ispettivo di Tecnica S.r.l. in addestramento e in supervisione;
- fornire a Tecnica S.r.l. il nominativo del personale delegato ed abilitato alla conduzione dell'impianto per dirigere le manovre necessarie ad assistere il tecnico designato dall'Organismo durante la verifica;
- definire e transennare la zona entro la quale, durante l'esecuzione delle prove, eventuali incidenti potrebbero generare rischio per persone e beni materiali;
- fare quanto possibile per rimuovere qualsiasi ostacolo allo svolgimento della certificazione e/o verifica e/o valutazione dell'idoneità impianto in deroga;
- accettare che in caso di valutazione di impianto con esito negativo verrà inviata per conoscenza una segnalazione all'Ente di Accreditamento Accredia, al Ministero dello Sviluppo Economico ed a NB Lift;
- rispettare i doveri cogenti descritti dalle disposizioni vigenti che traspongono la direttiva;
- rispettare i doveri contrattuali sottoscritti nell'accettazione delle condizioni contrattuali e del presente regolamento;
- evitare di fare, né consentire ad altri di fare, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la valutazione di esame finale di impianto ottenuta;
- evitare di utilizzare e vietare l'utilizzo del certificato o di una sua parte in modo ingannevole.

Il Cliente si impegna, inoltre, ad effettuare tutte le modifiche ed integrazioni che verranno richieste da Tecnica S.r.l., a mantenere l'impianto nello stato di efficienza e di costruzione rilevato all'atto della valutazione e a corrispondere a Tecnica S.r.l. il pagamento della attività come concordato al momento della firma della richiesta di valutazione.

Il cliente non deve aver presentato analoga domanda ad altro Organismo Notificato per il medesimo prodotto e/o la stessa domanda non deve già essere stata rifiutata da un altro Organismo Notificato.

In fase di valutazione il cliente si impegna ad adeguare l'impianto nel caso che modifiche normative intervengano prima dell'emissione del Certificato da parte dell'Organismo.

Il Cliente ha diritto di:

- chiedere la sostituzione dei verificatori dell'Organismo qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a Tecnica Srl;
- formulare riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva dagli ispettori, dandone comunicazione scritta a Tecnica Srl;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Tecnica Srl possa utilizzare le informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.

6.2 DIRITTI E DOVERI DI TECNICA S.r.l.

Tecnica S.r.l. si impegna a svolgere le proprie attività con la dovuta cura e competenza accettando eventuali responsabilità solamente in caso di comprovata negligenza.

La società non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente che derivi o sia connessa al mancato rispetto delle condizioni contrattuali con esso stipulate o di qualunque condizione espressa o implicita nelle norme di legge applicabili e nel presente regolamento.

Tecnica S.r.l. si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti con rapporto esclusivo per l'effettuazione delle attività del presente regolamento

In particolare, ove siano disponibili procedure scritte concernenti modalità di comportamento delle imprese esterne, queste devono essere consegnate a Tecnica S.r.l. al momento della stipula del contratto.

Tecnica S.r.l. ha il dovere di:

- mantenere aggiornata la propria documentazione del Sistema di gestione interno con riferimento ai documenti destinati ai Clienti;
- predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di valutazione della conformità, comprendente la richiesta, i rapporti di valutazione, i processi per rilasciare, sospendere, revocare la certificazione;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento relative agli aspetti legati al campo di applicazione della certificazione stessa;
- garantire che l'esecuzione del servizio avverrà in modo altamente professionale;

- nel caso di valutazioni di conformità con esito positivo l'Organismo provvederà al rilascio del certificato al Cliente; un'ulteriore eventuale copia dovrà essere custodita presso il locale macchine dell'impianto a cura del Cliente;
- nel caso di valutazioni di conformità con esito negativo Tecnica S.r.l. provvederà ad inviare comunicazione agli Enti competenti indicati in precedenza.

L'esecuzione da parte di Tecnica S.r.l. della valutazione di conformità:

- non esonerano il fornitore dell'impianto dalle responsabilità inerenti la conformità dell'impianto e della sua installazione alla normativa applicabile;
- non esonerano il manutentore dalle responsabilità inerenti il mantenimento dell'impianto in condizioni idonee all'esercizio;
- non esonerano il proprietario dalle responsabilità inerenti il corretto uso dell'impianto;
- non esonerano il proprietario dalle responsabilità inerenti l'applicazione delle norme nazionali e/o internazionali cogenti.

Inoltre, non potranno inoltre essere imputati a Tecnica S.r.l. danni ed inconvenienti derivanti dal mancato rispetto delle norme di sicurezza vigenti, delle norme d'uso del costruttore, delle prescrizioni impartite da Tecnica S.r.l. e/o eventuali modifiche apportate successivamente alla valutazione.

7. PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI/CONTENZIOSI

7.1 PREMESSA

Il Cliente ha facoltà di presentare ricorsi e/o reclami nei confronti di Tecnica S.r.l.

Si indicano le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo, 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.

7.2 RECLAMO

Nell'ipotesi in cui il soggetto voglia fare un reclamo riguardante i servizi forniti da Tecnica S.r.l. potrà utilizzare direttamente il Modulo reclami e ricorsi, disponibile sul sito www.tecnicasrl.net, o tramite comunicazione scritta indicando i dati del richiedente e l'oggetto del reclamo da inviare tramite posta, mezzo fax o altro sistema equivalente entro 10 (dieci) giorni solari dalla percezione dell'atto contro cui si voglia procedere.

Non potranno essere presi in considerazione e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i reclami rivolti a Tecnica S.r.l. in forma anonima o reclami verbali o telefonici che non siano seguiti da una comunicazione scritta.

Tecnica S.r.l., entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, darà conferma, via fax o sistema equivalente, al cliente dell'avvenuta ricezione.

Il reclamo verrà gestito dal Responsabile della Qualità in collaborazione con persona competente nell'area in cui ricade il reclamo stesso, in genere il Responsabile Tecnico dell'area competente e/o, se del caso, alla presenza di un responsabile dell'amministrazione e/o del personale: purché queste figure non siano state direttamente coinvolte nel processo relativo all'oggetto del reclamo.

Il reclamo verrà identificato, registrato e analizzato in modo tale da valutare la presenza di tutti gli elementi necessari per stabilirne, in prima istanza, la fondatezza e l'ammissibilità e per poter procedere, in seconda battuta, alla sua risoluzione.

Tecnica S.r.l. valutata la fondatezza del reclamo procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Tecnica S.r.l. comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il reclamo sia fondato, Tecnica S.r.l. provvederà, in funzione delle motivazioni dello stesso, a riesaminare l'intera procedura coinvolta e ad analizzare le evidenze documentali e procedurali (check-list, dichiarazioni, delibere, tempi di elaborazione e consegna pratica, personale coinvolto, etc.) che hanno portato alla manifestazione del reclamo ed a stabilire se ci siano state o meno carenze e/o non conformità; nel qual caso si provvederà all'adozione delle necessarie azioni correttive.

L'Organismo comunicherà ufficialmente al reclamante l'esito e la conclusione del processo di reclamo.

Qualsiasi reclamo che non trova soddisfazioni tra le parti potrà trasformarsi in contenzioso presso i competenti fori giuridici.

Le informazioni sul contenuto del reclamo e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

7.3 RICORSO

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare ricorso avverso le decisioni assunte da Tecnica S.r.l. ed i risultati delle valutazioni di conformità eseguite, attraverso la compilazione del modulo appositamente predisposto (Modulo Reclami e Ricorsi),

disponibile nel sito aziendale www.tecnicasrl.net o su carta intestata del ricorrente indicante nel dettaglio l'oggetto e le motivazioni del ricorso presentato.

I ricorsi devono essere presentati solo per iscritto (a mezzo fax, raccomandata A.R. o sistema equivalente) ed entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della notifica dell'atto contro cui si voglia procedere. Non potranno essere presi in considerazione e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i ricorsi rivolti a Tecnica S.r.l. in forma anonima.

Tecnica S.r.l., entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso, darà conferma, via fax o sistema equivalente, al Cliente dell'avvenuta ricezione, comunicando il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso

Sotto la responsabilità della Direzione Generale, il ricorso viene analizzato da personale non coinvolto nel processo relativo all'oggetto del ricorso.

Il ricorso verrà identificato, registrato e analizzato in modo tale da valutare la presenza di tutti gli elementi necessari per stabilirne, in prima istanza, la fondatezza e l'ammissibilità e per poter procedere, in seconda battuta, alla sua risoluzione. Tecnica S.r.l. valutata la fondatezza del ricorso procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, 90 (novanta) giorni lavorativi a partire dalla notifica dello stesso a Tecnica S.r.l. esclusivamente in forma scritta (via raccomandata A.R. o sistema equivalente). Nel caso in cui il ricorso si riveli infondato, Tecnica S.r.l. comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il ricorso sia fondato, Tecnica S.r.l. provvederà, in funzione delle motivazioni dello stesso e considerando eventuali casi analoghi precedenti, a riesaminare l'intero fascicolo e ad analizzare le evidenze documentali (check-list, dichiarazioni, delibere, etc.) che hanno portato alla decisione avverso la quale si è fatto ricorso ed a stabilire se ci siano state o meno carenze e/o non conformità; nel qual caso si provvederà all'adozione delle necessarie azioni correttive.

Nel caso in cui il ricorso riguardi la "non idoneità" di un ascensore ritenuto invece "conforme" o viceversa da Tecnica S.r.l., la stessa provvederà al riesame completo della pratica ed alla ricerca di carenze imputabili a Tecnica S.r.l. (procedure non applicate correttamente, strumentazione utilizzata, prove eseguite non conformemente, errori del personale, etc.).

Nel caso in cui il ricorso abbia come oggetto la non approvazione delle eventuali modifiche apportate da Tecnica S.r.l. al presente Regolamento, verranno valutate di volta in volta le opportune azioni correttive laddove ritenute applicabili.

In caso di problematiche relative a valutazioni tecniche, Tecnica S.r.l. sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte dei membri della Direzione e/o Vice Direzione Tecnica che non abbiano partecipato alla valutazione soggetta a ricorso ed a successiva approvazione della Direzione Generale di Tecnica S.r.l.

Negli altri casi, Tecnica S.r.l. sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte della Direzione Generale di Tecnica S.r.l.

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da Tecnica Srl fino ad eventuale diversa pronunziazione ad esito dell'esame del ricorso.

Qualsiasi ricorso che non trova soddisfazioni tra le parti potrà trasformarsi in contenzioso presso i competenti fori giuridici.

Le informazioni sul contenuto del ricorso e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

7.4 CONTENZIOSO

Qualora il cliente, successivamente alla risoluzione del reclamo/ricorso, continui a contestare la chiusura della pratica, il contenzioso verrà gestito tramite vie legali secondo la normativa giuridica vigente, in tal caso sarà competente il Foro di Imperia.

8. UTILIZZO DEL LOGO TECNICA S.R.L. O CODICE IDENTIFICATIVO

Le certificazioni emesse da Tecnica S.r.l. possono essere utilizzate a scopi pubblicitari solo nel caso in cui ogni riferimento sia fatto in modo completo e corretto, da non indurre ad errate interpretazioni: deve risultare chiaramente che il certificato rilasciato riguarda esclusivamente quel determinato prodotto e non altri. Il Cliente pertanto può utilizzare esclusivamente copie integrali del certificato rilasciato da Tecnica S.r.l. e non mai singolarmente il logo Tecnica S.r.l. e/o parti del certificato stesso.

Il numero di identificazione di Tecnica S.r.l. deve essere apposto a lato della marcatura di conformità europea UE.

Nel caso di revoca del certificato (§ 5.6), il cliente deve cessare di fare qualsiasi tipo di riferimento a Tecnica S.r.l.

9. UTILIZZO MARCHIO ACCREDIA

L'uso del marchio Accredia da parte di Tecnica S.r.l. sul certificato avviene in conformità al regolamento RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" pubblicato sul sito di Accredia. In particolare l'uso del marchio Accredia può essere utilizzato esclusivamente in abbinamento al marchio dell'organismo accreditato Tecnica Srl, in relazione alle attività alle quali l'organismo è accreditato.

Si precisa che il marchio dell'ente di accreditamento Accredia, riportato sui certificati di Tecnica Srl, non può in alcun modo essere utilizzato dal Cliente in modo disgiunto dal certificato stesso.

10. DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito aziendale www.tecnicasrl.net

In ogni caso i potenziali Clienti che abbiano intenzione di stipulare un contratto con Tecnica S.r.l. o quelli che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i Clienti che hanno in essere il contratto con Tecnica S.r.l. verranno opportunamente informati per iscritto e riceveranno la nuova edizione revisionata come indicato al § 11.

11. MODALITA' DI GESTIONE DELLE MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO

Ogni qualvolta si apportino modifiche al presente regolamento, a seguito di modifiche normative o imposte dagli Enti di Accreditamento, lo stesso dovrà essere preventivamente approvato dalla Direzione Tecnica e successivamente inviato ai Clienti mediante mail, fax o mezzo equivalente. A seguito di tali modifiche il Cliente ha a disposizione 10 giorni lavorativi per poter emettere eventuali reclami.

L'efficacia delle condizioni contrattuali così come indicate nella comunicazione di cui sopra saranno operative al termine del periodo indicato di 10 giorni lavorativi. In fase di fatturazione verranno riportate le modalità di consultazione del regolamento in corso di validità presente sul sito www.tecnicasrl.net.

Nel caso in cui il Cliente comunichi per iscritto a Tecnica Srl, tramite raccomandata A/R o mezzo equivalente entro 10 giorni lavorativi, la non accettazione delle modifiche delle condizioni contrattuali, lo stesso avrà facoltà di recedere dal rapporto contrattuale comunicandolo nella medesima comunicazione. In assenza di tale comunicazione le modifiche si intendono accettate.

12. TARIFFARIO E FATTURAZIONE

Le tariffe di Tecnica S.r.l. per le valutazioni di conformità oltre ad essere riportate nelle singole offerte e relativi contratti rilasciati ai Clienti, sono indicate nell'apposito tariffario di Tecnica S.r.l. disponibile su richiesta ai seguenti recapiti:

Telefono 0184 - 506492

Fax 0184 - 540731

e-mail info@tecnicasrl.net

Qualora, per motivi non dipendenti da Tecnica S.r.l., durante le fasi di ispezione non sia possibile effettuare gli esami, le prove e i controlli per la regolare esecuzione delle stesse, il Cliente riconoscerà comunque a Tecnica S.r.l. il costo della valutazione.

I prezzi concordati per le attività oggetto del presente regolamento potranno essere soggetti a revisione secondo le percentuali di riferimento Istat.

Le valutazioni di impianti emesse sono fatte pervenire al Cliente previo pagamento della relativa fattura così come previsto dalle condizioni generali del contratto.

13. PRIVACY

Tecnica S.r.l. dispone di propria informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento 2016/679 disponibile sul sito www.tecnicasrl.net.

I dati acquisiti e quelli che potranno essere forniti e/o richiesti, nell'ambito dello svolgimento delle attività previste nel presente regolamento:

- saranno gestiti da Tecnica S.r.l., mediante elaboratore elettronico e/o manualmente, per mezzo di inserimento in banche dati aziendali aventi come finalità la prestazione del servizio, l'esecuzione di indagini sulla qualità del servizio, l'invio di materiale informativo sulle attività di Tecnica S.r.l.;
- saranno tenuti a disposizione ed inoltrati all'organismo di accreditamento/notifica;
- potranno essere comunicati a subappaltatori nel caso in cui ci fosse la necessità e/o riportati nel nostro curriculum aziendale.

Il cliente ha diritto:

- ad essere informato sul trattamento dei dati che lo riguardano;
- di ottenere conferma dell'esistenza di tali dati e trattamenti, aggiornamenti dei dati, rettifiche e integrazioni degli stessi;
- di opporsi a taluni trattamenti e di esercitare gratuitamente, in alcuni casi, il diritto di opposizione.

Tecnica S.r.l., inoltre, assicura che tutte le informazioni e i dati acquisiti durante le attività di cui al punto 1, sono trattati con la massima riservatezza, salvo quanto diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge (es. comunicazione di verbale con esito negativo all'ente territoriale competente);
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

Inoltre al fine di assicurare la riservatezza, il personale di Tecnica S.r.l. coinvolto nelle attività, ne sottoscrive un impegno formale.

La responsabilità del trattamento dei dati fa capo all'amministratore di Tecnica S.r.l. nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Tecnica S.r.l. si impegna, inoltre, a tutelare il diritto di proprietà del Cliente al quale viene offerto il servizio di valutazione.

Tecnica S.r.l. ha il dovere di informare il Cliente qualora sia tenuto per disposizioni di legge e/o degli Organismi di Accreditamento/Notifica a fornire informazioni e dati acquisiti durante l'erogazione dei servizi ispettivi.

La Direzione Generale

14. ALLEGATI

A.1 - Politica della qualità

A.2 - Dichiarazione di indipendenza

	POLITICA PER LA QUALITA'	A.1 Ediz. 4 - Rev. 3 15.06.2016 Pag. 1 di 2
---	---------------------------------	---

Questa comunicazione si rivolge a tutti i collaboratori della TECNICA S.r.l..

La nostra società viene costituita nel 2003 con lo scopo primario di ottenere la notifica ministeriale ai sensi della Direttiva Europea 95/16/CE che viene in effetti rilasciata dall'allora M.A.P. a far data 28/08/2004.

TECNICA S.r.l. svolge altresì attività di ispezione di materiali contenenti amianto ai sensi della Legge 257 del 27 marzo 1992 e del D.M. 6 settembre 1994 e verifiche su impianti e centrali termiche ai sensi della Legge 10 del 1991 e del D.P.R. 412/1993, D.P.R. 551 del 1999, D.Lgs. 192 del 2005 e successive modifiche ed integrazioni per Comuni con oltre 40.000 abitanti.

Il nostro organismo ha ottenuto nell'agosto 2010 il rinnovo all'autorizzazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, per l'emissione delle certificazioni CE secondo la Direttiva Europea 95/16/CE, recepita dallo Stato Italiano con il D.P.R. 162/1999 e D.P.R. 214/2010.

Il nostro organismo ha pertanto potuto emettere certificazioni CE secondo gli allegati VI (Esame Finale) e X (Verifica di un unico prodotto – Modulo G) per gli ascensori e i montacarichi ed effettuare le verifiche periodiche e straordinarie degli stessi in accordo agli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/1999 e D.P.R. 214/2010 e D.P.R. 23/2017. TECNICA S.r.l. ha altresì potuto effettuare, su richiesta, valutazioni ed analisi dei rischi ai sensi delle norme UNI EN 81-1:2010 e UNI EN 81-2:2010.

Tecnica S.r.l. ha ottenuto in data 21/04/2016 l'autorizzazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico per l'emissione delle certificazioni CE secondo la Direttiva 2014/33/UE secondo gli allegati V (Esame Finale) e VIII (Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori – Modulo G) potendo quindi proseguire con le attività di verifica e certificazione integrando la nostra operatività con la valutazione di idoneità relativamente agli impianti in deroga per testata e/o fossa ridotta.

Il nostro organismo ha inoltre ottenuto a far data dal 07/10/2008 l'abilitazione all'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie ai sensi del D.P.R. 22/10/2001, n. 462 in qualità di Organismo di ispezione di tipo "A" relativamente agli impianti di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, agli impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino ed oltre a 1000 V ed agli impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Il nostro organismo ha ottenuto a far data dal 30/07/2012 l'abilitazione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la regione Liguria per i gruppi SC (Sollevamento Cose), SP (Sollevamento Persone) e GVR (Gas, Vapore, Riscaldamento ed Insiemi) all'effettuazione delle prime verifiche periodiche e verifiche successive alla prima sulle attrezzature di lavoro, ai sensi dell'articolo 71, commi 11 e 12 del D.Lgs. 81/2008 e Decreto ministeriale 11 Aprile 2011 con iscrizione all'elenco regionale dei soggetti privati abilitati.

Il nostro organismo ha pertanto inteso strutturare la propria organizzazione in modo da definire una parte di essa, idonea all'effettuazione delle verifiche finalizzate ad accertare la conformità, le condizioni d'uso e manutenzione ed il mantenimento dei requisiti di sicurezza previsti per le specifiche attrezzature di lavoro, così come classificate nell'allegato II del D.M. 11 Aprile 2011 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e rilasciare i verbali attestanti lo stato dell'attrezzatura.

Per tale ragione il nostro organismo, già in possesso dei requisiti delle norme nazionali ed internazionali che regolano l'attività degli organismi di ispezione di parte terza, ha esteso le proprie competenze nei servizi di ispezione e verifica (già ascensori, montacarichi, piattaforme elevatrici, impianti di messa a terra, impianti contro le scariche atmosferiche, impianti e centrali termiche) al settore delle attrezzature di lavoro comprendenti apparecchi di sollevamento cose, sollevamento persone e attrezzature a pressione.

Il nostro organismo intende rendere disponibili i propri servizi a tutti coloro che ne faranno richiesta, indipendentemente dalla loro dimensione o dalla loro appartenenza ad una determinata associazione o gruppo o ancora dal numero o dalla quantità di servizi che ci sono richiesti.

Il nostro organismo intende operare con la massima trasparenza e chiarezza, applicando le proprie regole e le proprie procedure in modo assolutamente indipendente dal contesto in cui opera (tipo o dimensione del cliente), allo scopo di applicare in modo del tutto uniforme i requisiti stabiliti dalla legge.

Il nostro organismo intende svolgere tale incarico con il massimo impegno e serietà, e desidera che tutti i collaboratori siano informati, comprendano ed applichino le norme organizzative, tecniche e deontologiche che ci siamo dati.

È importante ribadire che né il nostro organismo in quanto tale né i singoli collaboratori possono dare consigli o fornire consulenza sui prodotti oggetto della certificazione o sull'impianto oggetto dell'ispezione o sui prodotti oggetto di verifica né intrattenere rapporti commerciali o altro che possano condizionare l'assoluta serenità e indipendenza di giudizio.

Inoltre, il personale tecnico che ha svolto attività di certificazione di prodotto, non può effettuare la verifica della specifica attrezzatura di lavoro per la quale abbia rilasciato la certificazione ai fini della marcatura CE.

Ogni collaboratore è pregato di segnalare immediatamente ogni qualvolta vi siano situazioni di conflitto che potrebbero

condizionare la sua serenità e obiettività di giudizio.

Allo scopo, è stato predisposto un Manuale della Qualità, che contiene i principi e le regole che guidano le nostre attività, e i Documenti della Qualità, che comprendono i processi aziendali, le procedure operative e le istruzioni di lavoro, cui tutti devono attenersi nello svolgimento della propria attività.

Tali documenti sono stati distribuiti ai responsabili delle varie aree aziendali, perché li esaminino e li mettano a disposizione di ciascun operatore, per la parte di propria competenza.

A tutti i collaboratori della TECNICA S.r.l. è pertanto richiesto di applicare tali regole e tali procedure e di segnalare eventuali inconvenienti che dovessero rilevare, proponendo azioni correttive o di miglioramento.

È molto importante che tutti emettano le segnalazioni per le non conformità rilevate, sia nei collaudi, sia nelle verifiche degli impianti, sia nelle procedure interne.

La segnalazione di un inconveniente è un mezzo che l'organismo si dà per migliorare il proprio sistema, e quindi il servizio che noi diamo verso i nostri clienti, che costituisce un compito di sicurezza verso i cittadini.

Data la valenza sociale del nostro servizio, è necessario che tutti gli ispettori della TECNICA S.r.l. comprendano l'importanza dei controlli e delle verifiche che effettuano, abbiano una preparazione tecnica adeguata per valutare l'adeguatezza o meno delle condizioni di sicurezza degli impianti.

L'organismo ha predisposto piani di inserimento e di affiancamento del personale tecnico che è inserito; tale affiancamento deve essere visto come un mezzo per migliorare la propria preparazione professionale e per uniformare i nostri criteri di valutazione.

È inoltre fondamentale che tutti rispettino in modo rigoroso le norme deontologiche che sono alla base della nostra attività; in particolare, è necessario rispettare la chiara suddivisione di compiti e di responsabilità fra l'organismo di certificazione e gli amministratori degli impianti, gli installatori e i manutentori.

La garanzia dell'indipendenza, imparzialità e integrità all'interno della TECNICA S.r.l. è assicurata, sia in sede di assunzione del personale che in sede di stipula dei contratti di collaborazione con consulenti e professionisti, attraverso la valutazione delle referenze attinenti la moralità dei candidati e degli eventuali potenziali conflitti di interesse. Ciò avviene anche in fase di assegnazione degli incarichi, affinché non sussistano situazioni tali da generare conflitti di interesse. Al fine di vigilare in merito e per massima garanzia è stato istituito un "Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità" che è l'organo di vigilanza preposto al controllo del rispetto di quanto in precedenza precisato.

L'attività degli ispettori non deve essere sottoposta ad alcuna collusione con gli enti oggetto delle nostre verifiche; invito pertanto a segnalare in modo chiaro ogni comportamento non corretto affinché il nostro organismo, tramite i suoi organi direttivi e di controllo (Direzione Generale, Comitato di Certificazione, Direzione Tecnica, Responsabile Assicurazione Qualità, Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità) possa intervenire immediatamente, facendo intervenire, se necessario, l'Autorità Giudiziaria.

Invito inoltre anche a segnalare eventuali contestazioni che fossero fatte nei confronti degli ispettori, ricordando che essi non devono mai discutere eventuali contestazioni, ma invitare gli interlocutori a inoltrare eventuale reclamo alla Direzione Tecnica dell'organismo, che lo gestirà in accordo alle procedure interne stabilite.

La Direzione Generale ha dato al Responsabile della Gestione per la Qualità l'incarico di mantenere il Manuale della Qualità adeguato alle esigenze dell'organismo, di controllare i processi aziendali, di redigere ed aggiornare le procedure aziendali e la documentazione come richiesto dalla norma di riferimento.

La Gestione per la Qualità ha il compito di tenere sotto controllo il sistema, di raccogliere ed analizzare i dati per valutare la sua efficacia, di segnalare tempestivamente gli inconvenienti emersi, di formulare proposte per il superamento degli inconvenienti e per il miglioramento continuo del sistema.

I responsabili delle funzioni aziendali ed il personale tutto hanno il compito di applicare le procedure che ci siamo dati e di collaborare con la Gestione per la Qualità e la Direzione Generale nella formulazione di proposte per il mantenimento e per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

Conto sulla costruttiva collaborazione di tutti per il raggiungimento ed il mantenimento di questo impegnativo obiettivo aziendale; per mia parte sono interessato a ricevere vostre segnalazioni e proposte che ci aiutino a trovare soluzioni semplici e chiare ad ogni problema individuato.

La Direzione Generale

	DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA'	A.2 Ediz. 4 - Rev. 2 29.03.2021 Pag. 1 di 1
---	---	---

La Direzione Generale, prendendo atto dell'importanza che assume l'imparzialità nel servizio di ispezione svolto, ha implementato nell'organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti stabiliti dalle leggi, dalle norme e dai regolamenti dell'Ente di Accreditamento, finalizzato a rispettare i principi di imparzialità, competenza, responsabilità, trasparenza, efficacia e rapidità di risposta ai reclami, al fine di infondere fiducia e credibilità a tutte le parti coinvolte nelle ispezioni emesse.

Allo scopo di garantire l'imparzialità Tecnica S.r.l. si impegna a:

- ◆ Elaborare una procedura documentata e scritta relativa all'analisi dei rischi, un codice etico, un tariffario ed una politica degli sconti;
- ◆ Impiegare personale addetto alle ispezioni, a tutti i livelli, al fine di fornire sufficienti garanzie per dimostrare l'assenza di conflitti di interesse e che operi senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale e/o finanziario che possano influenzare le decisioni in merito all'ispezione e che comunichi e segnali all'Organismo ogni situazione che si configuri come un potenziale rischio per la salvaguardia dell'imparzialità;
- ◆ Garantire che qualsiasi soggetto che ne abbia i requisiti possa accedere ai servizi di Tecnica S.r.l. senza alcuna discriminazione riguardante le dimensioni del richiedente o la sua appartenenza ad associazioni o gruppi particolari o localizzazione geografica ecc. oltre che l'applicazione equa ed uniforme di tariffari nazionali vigenti e/o approvati dalla Direzione Generale di Tecnica S.r.l. ed il rispetto dei tempi previsti nelle procedure per l'espletamento delle attività di istruttoria della valutazione di conformità;
- ◆ Garantire libero accesso alla procedura di reclamo e fornire risposte rapide ai reclami sollevati;
- ◆ Definire specifiche e chiare condizioni contrattuali di offerta dei servizi supportati da procedure di sistema di gestione del processo commerciale e dal Regolamento Generale A.11;
- ◆ Consentire chiare modalità di accesso alle informazioni non riservate, nel rispetto del principio di trasparenza;
- ◆ Applicare i principi di riservatezza.

La Direzione Generale