TECNICA Srl

Via Alessandro Volta, 14 - 18038 Sanremo (IM)

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

REGOLAMENTO GENERALE

RG.10

VERIFICHE PERIODICHE E/O STRAORDINARIE AI SENSI DEL DPR 162/99 E SMI

5.2	07/04/2025	Aggiornamento	Ing. Federica Garis	Ing. Daniele Grippo	Ing. Daniele Grippo
5.1	08/05/2024	Aggiornamento	Ing. Federica Garis	Ing. Daniele Grippo	Ing. Daniele Grippo
5.0	12/2023	Emissione	Ing. Federica Garis	Ing. Daniele Grippo	Ing. Daniele Grippo
Ed./Rev.	Data	descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione 3
2. Termini e riferimenti normativi 3
3. Definizioni 4
4. Modalità di svolgimento del servizio 4
4.1 Richiesta di offerta 4
4.2 Accettazione dell'offerta 4
4.3 Comunicazione nominativo ispettore 4
4.4 Esecuzione delle ispezioni 5
4.4.1 Verifica periodica 5
4.4.2 Verifica straordinaria 5
4.5 Condizioni ostative ed eventuale sospensione provvisoria della verifica 5
4.6 Approvazione e rilascio del verbale di verifica 6
4.7 Verbali di verifica con esito negativo 6
4.8 Ritiro e rettifica dei verbali di verifica 6
5. Responsabilità e doveri 6
5.1 Diritti e doveri di Tecnica 6
5.2 Diritti e doveri del Cliente 7
6. Procedura per eventuali ricorsi/reclami/contenziosi 8
6.1 Premessa 8
6.2 Reclamo 8
6.3 Ricorso 9
6.4 Contenzioso 9
7. Utilizzo del logo di Tecnica o codice identificativo 9
8. Utilizzo del marchio Accredia 9
9. Distribuzione e modalità di gestione delle modifiche al presente regolamento 10
10. Privacy 10

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 al servizio di Verifica periodica e straordinaria ai sensi degli artt. 12 comma 2 bis, 13 e 14 del D.P.R 162/99 e s.m.i., al fine di accertare che le parti dell'ascensore o della macchina da cui dipende la sicurezza dell'impianto siano efficienti, che i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e che siano stati ottemperati prescrizioni/rilievi eventualmente impartiti nelle precedenti verifiche.

Tali verifiche si applicano ad ascensori e montacarichi in servizio privato nonché alle piattaforme elevatrici e agli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 così come modificato dal DPR 214/10 e dal DPR 23/17.

I servizi offerti da Tecnica 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 ispezionati.

Il presente Regolamento è parte integrante della richiesta di verifica periodica e straordinarie ai sensi del D.P.R. 162 del 30 aprile 1999 e smi, artt. 13, 14 e 12 c. 2bis e del D.P.R. 214 del 05 ottobre 2010 e D.P.R. 23 del 10 gennaio 2017.

2. Termini e riferimenti normativi

Le condizioni generali per la certificazione di impianti e la terminologia utilizzata sono in accordo con i documenti legislativi e normativi in vigore:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali".
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della conformità. Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi";
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 23 del 10 gennaio 2017 "Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della Direttiva 2014/33/ UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori";
- Direttiva 2014/33/UE del Parlamento 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 n. 214 del 5 ottobre 2010 "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"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 8 del 19 gennaio 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";
- EA 2/17 M:2020
- REGOLAMENTO ACCREDIA RG-01 e RG-01-03 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio/Processo";
- REGOLAMENTO ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA";
- Norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida applicabili;
- Altri documenti normativi, legislativi, regolamentari applicabili a ciascuna attività ispettiva

3. Definizioni

La terminologia utilizzata da Tecnica nello svolgimento dell'attività di ispezione è in accordo alla Direttiva 2014/33/UE ed al D.P.R. 162/99 e smi ed alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali".
Valgono inoltre le seguenti definizioni:

Cliente: Colui che richiede l'attività di ispezione.

Ente di Accreditamento: Organismo Nazionale di Accreditamento che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento.

Ispettore: Persona in possesso dei requisiti tecnici e professionali necessari per effettuare le attività di ispezione oggetto del presente regolamento e qualificato da Tecnica.

Verbale di ispezione/verifica: documento di sintesi dell'attività di ispezione/verifica.

Rilievi: risultati che emergono dall'attività di ispezione/verifica. Essi sono espressi come deviazioni dalle disposizioni di legge penalmente sanzionate o dalle norme tecniche, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, o dalle norme tecniche a seguito delle attività di ispezione/verifica.

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 normativa di riferimento. Le Non Conformità comportano l'emissione di verbale con esito negativo dell'attività di ispezione.

Osservazione: rilievo che indica al Cliente l'assenza di elementi e/o il non rispetto totale di requisiti definiti da norma/e di riferimento e che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

4. Modalità di svolgimento del servizio

4.1 Richiesta di offerta

Il Cliente che intende avvalersi di Tecnica per l'effettuazione delle verifiche periodiche e/o straordinarie ai sensi degli artt. 12 comma 2 bis, 13 e 14 del D.P.R. 162/99 richiede a Tecnica un'offerta a mezzo contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, indicando i dati essenziali per la quotazione del servizio.
La richiesta potrà pervenire a Tecnica anche attraverso la compilazione della specifica Richiesta di offerta debitamente compilata.
Tecnica verifica la capacità di svolgere le attività richieste ed invia al Cliente un'offerta in base al proprio Tariffario.

4.2 Accettazione dell'offerta

In caso di accettazione dell'offerta il Cliente dovrà controfirmare e rinviare a Tecnica la specifica Richiesta di Verifica periodica e straordinaria ai sensi degli artt. 12 comma 2 bis, 13 e 14 del D.P.R 162/99 e s.m.i., in cui è richiamato il presente Regolamento, debitamente firmata e timbrata. Con la sottoscrizione del modulo il Cliente:

- Conferisce incarico a Tecnica;
- Accetta le condizioni contrattuali ed economiche;
- Accetta il presente regolamento.

Al ricevimento di quanto sopra, Tecnica provvederà 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 ed all'inserimento del Cliente e dell'impianto nel proprio gestionale assegnando una numerazione progressiva.

4.3 Comunicazione nominativo ispettore

Ad inizio anno e/o in caso di acquisizione di nuovi impianti, Tecnica comunica a tutti i Clienti i nominativi degli ispettori che potranno essere incaricati delle verifiche.
Il Cliente ha facoltà di ricusare l'ispettore entro 10 giorni dalla data di notifica dandone motivata comunicazione: Tecnica valuta la richiesta del Cliente provvede eventualmente ad assegnare la verifica ad altro ispettore, dandone comunicazione al Cliente stesso.

4.4 Esecuzione delle ispezioni

L'Ispettore designato per la verifica pianifica le attività di verifica periodica e/o straordinaria previa consultazione del manutentore indicato dal Cliente per la definizione dei modi e tempistiche di intervento. Qualora siano affidate attività già scadute e/o la cui scadenza sia inferiore a mesi due, le stesse verranno programmate quanto prima compatibilmente con la disponibilità della ditta di manutenzione e delle precedenti pianificazioni.

Tecnica richiede espressamente la disponibilità della ditta di manutenzione autorizzata ad effettuare interventi sugli impianti ai sensi della normativa vigente: senza il manutentore munito di apposito patentino la verifica non può avere luogo a procedere. Eventuali ritardi rispetto alla scadenza della verifica, imputabili alla mancata messa a disposizione da parte della ditta di manutenzione di personale e/o mezzi necessari per lo svolgimento della verifica stessa, manlevano l'Organismo da responsabilità legate ad infortuni e/o incidenti che dovessero avvenire dopo tale data.

4.4.1 Verifica periodica

Le attività di ispezione periodica vengono pianificate ed eseguite entro i due mesi antecedenti la data di naturale scadenza.

L'attività di verifica è svolta secondo l'apposita procedura e l'ispettore di Tecnica effettua un esame a vista finalizzato a valutare l'installazione e la conservazione dei componenti principali dell'impianto ed indica al tecnico incaricato della ditta di manutenzione le prove da effettuare finalizzate a verificare l'efficienza e l'efficacia dei dispositivi e dei componenti di sicurezza, oltre alle misure strumentali, al fine di assicurare che:

- le parti dalle quali dipende la sicurezza dell'impianto siano in condizioni di efficienza
- i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente
- sia stato ottemperato alle prescrizioni/rilievi eventualmente impartite in precedenti verifiche.

A conclusione della verifica ispettiva l'Ispettore riporta i risultati delle prove effettuate nel Verbale di Verifica, dando evidenza delle eventuali anomalie riscontrate trascrivendole nell'apposito spazio.

4.4.2 Verifica straordinaria

Ai fini della verifica straordinaria, in funzione della causa che l'ha resa necessaria l'ispettore incaricato deve accertare che:

- siano state rimosse le cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica;
- nel caso di modifiche costruttive tra quelle previste all'art.2, comma 1, lettera m) del DPR 162/99 e s.m.i, le nuove parti rispettino i requisiti richiesti dalla direttiva 2014/33/UE e 2006/42/CE compatibilmente al caso;
- le parti dalle quali dipende la sicurezza dell'impianto siano in condizioni di efficienza;
- i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- sia stato ottemperato alle prescrizioni/rilievi eventualmente impartite in precedenti verifiche;
- nel caso di immatricolazione di impianti ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DPR 162/99 e smi.

In caso di verifica straordinaria conseguente a modifiche sostanziali, incidenti e/o precedenti verbali con esito negativo dovrà essere preventivamente consegnata a Tecnica tutta la documentazione tecnica relativa alla trasformazione e/o all'eliminazione delle cause ostative di cui al precedente verbale negativo e/o incidente; in caso di sostituzioni modeste e/o parziali la documentazione dovrà essere presente all'atto della verifica: in caso contrario la verifica non può avere luogo a procedere.

A conclusione della verifica l'Ispettore riporta i risultati delle prove effettuate nel Verbale di Verifica, dando evidenza delle eventuali anomalie riscontrate trascrivendole nell'apposito spazio.

Nel caso di verifiche straordinarie che riguardino modifiche sostanziali dell'impianto, siano conseguenti a incidenti e/o a precedenti verbali con esito negativo il Cliente dovrà sottoscrivere preliminarmente all'effettuazione dell'attività specifica richiesta di verifica straordinaria. Qualora la verifica straordinaria riguardi sostituzioni modeste e/o parziali Tecnica Srl provvederà d'ufficio all'esecuzione della verifica straordinaria addebitandone l'importo come da tariffario.

4.5 Condizioni ostative ed eventuale sospensione provvisoria della verifica

Nel caso in cui vi siano circostanze ostative imputabili al Cliente, ma non rappresentanti non conformità (ad esempio assenza della documentazione necessaria per effettuare la verifica, impossibilità di accesso a parti essenziali dell'impianto, mancanza temporanea delle condizioni di sicurezza per l'esecuzione, ecc.), l'Ispettore ha facoltà di sospendere provvisoriamente la verifica e l'emissione del parere tecnico di competenza. Tale sospensione viene comunicata per iscritto al Cliente con la relativa motivazione e le tempistiche per la rimozione delle cause ostative.

All'atto della sospensione Tecnica può richiedere il pagamento delle prestazioni erogate fino alla sospensione sulla base dei costi sostenuti e fino a un massimo pari all'importo complessivo della verifica.
In caso di sospensione provvisoria della verifica nessuna responsabilità può essere ascritta all'Organismo per l'eventuale superamento dei termini di esecuzione concordati, siano essi derivanti da obbligo di legge o da accordo contrattuale.
La verifica potrà essere conclusa solo all'atto della rimozione delle cause che hanno determinato la sospensione; se questa non avviene nei tempi richiesti dall'Organismo, Tecnica si riserva di non portare a termine la verifica ritenendo risolto ogni impegno assunto, senza ulteriore onere per il Cliente se non quanto addebitato a seguito della sospensione.
Nel caso in cui le cause della sospensione siano correlate all'impossibilità di accertare la conformità di requisiti essenziali di sicurezza degli impianti soggetti a verifica, alla scadenza dei termini indicati all'atto della sospensione l'Organismo può emettere un verbale con esito negativo secondo quanto indicato al paragrafo 4.7.

4.6 Approvazione e rilascio del verbale di verifica

Al termine dell'attività di verifica, l'Ispettore emetterà il verbale di verifica in via provvisoria; i verbali emessi con esito positivo dovranno essere inseriti sul gestionale entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi successivi a quello in cui svolge l'attività in modo tale che il Direttore Tecnico o Vice Direttore Tecnico possa provvedere al riesame dei verbali entro 20 giorni lavorativi a partire dal caricamento degli stessi.
Nel caso in cui il riesame confermi l'esito proposto il verbale viene trasmesso al Cliente.
Nel caso in cui il riesame preveda rilievi, il verbale potrebbe subire modifiche/integrazioni/correzioni necessarie da parte dell'Ispettore; il processo di riesame viene ripetuto finché lo stesso non sia definitivamente concluso per la trasmissione del verbale al Cliente.
Nel caso in cui il riesame non confermi l'esito proposto e preveda rilievi tali da mettere in discussione la conduzione o l'esito della verifica, l'Organismo si riserva di ripetere in parte o in toto la verifica. In tale caso gli oneri derivanti da tale decisione sono a carico dell'Organismo.

4.7 Verbali di verifica con esito negativo

In caso di verifica con esito negativo, l'Ispettore inserirà sul sistema gestionale, entro le 24 ore successive all'effettuazione della verifica, il relativo verbale dandone tempestiva comunicazione alla Direzione Tecnica che eseguirà il riesame entro le successive 24 ore. Qualora il riesame confermi l'esito proposto, Tecnica provvederà a notificare entro le 24 ore successive al riesame (tramite posta certificata o strumento equivalente) al competente ufficio comunale tale esito per il seguito di competenza, mettendo per conoscenza il Cliente e la ditta di manutenzione.

4.8 Ritiro e rettifica dei verbali di verifica

In seguito a qualsiasi anomalia rilevata in ulteriori fasi di riesame del verbale (Audit interni, richiesta Cliente, verifiche interne di processo ecc.) a processo concluso, con verbale già trasmesso al Cliente, il documento errato sarà ritirato e rettificato.
Tecnica provvederà ad informare il Cliente tramite posta elettronica allegando il documento rettificato.

5. Responsabilità e doveri

5.1 Diritti e doveri di Tecnica

Tecnica si impegna a svolgere le proprie attività con la dovuta cura e competenza accettando eventuali responsabilità solamente in caso di comprovata negligenza.
L'Organismo 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.
In particolare Tecnica si impegna a:

- garantire che l'esecuzione del servizio avverrà in modo altamente professionale
- non svolgere né direttamente né attraverso i propri Verificatori attività di consulenza, installazione, progettazione e manutenzione di impianti ascensori; in tale ottica effettua in sede preventiva e con cadenza almeno annuale, un'analisi dei rischi riferita al proprio personale al fine di valutare la presenza di eventuali minacce alla propria imparzialità e di adottare, se del caso, idonee misure di prevenzione e protezione;
- non effettuare pressioni indebite nei confronti dei propri Ispettori, né di tipo economico, né di altra natura al fine di condizionare l'esito della verifica;

- sorvegliare che il proprio personale non divulghi a terzi le informazioni acquisite nel corso delle verifiche;
- garantire che tutto il proprio personale abbia ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere ed è in possesso dei DPI individuati nel Documento di Valutazione dei Rischi;
- garantire di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti diposizioni di legge e che tutto il personale ispettivo abbia in dotazione strumentazione di misura idonea per le attività da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura presso laboratori Accreditati;
- mantenere aggiornata la propria documentazione del Sistema di gestione interno con riferimento ai documenti destinati ai Clienti;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento relative agli aspetti legati al campo di applicazione della valutazione stessa.

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 danni ed inconvenienti derivanti dal mancato rispetto delle norme di sicurezza vigenti, delle norme d'uso del costruttore, delle prescrizioni impartite da Tecnica e/o eventuali modifiche apportate successivamente alla valutazione e/o comunque non comunicate per iscritto.

In caso di rilievi emersi nessuna responsabilità può essere iscritta all'Organismo per l'eventuale superamento dei termini di risoluzione concordati, siano essi derivanti da obbligo di legge o accordo contrattuale.

5.2 Diritti e doveri del Cliente

Con la sottoscrizione della richiesta di esame finale il cliente ha il dovere di:

- fornire a Tecnica eventuali modifiche dei dati comunicati inizialmente;
- fornire a Tecnica tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso, oltre al 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 ed i mezzi necessari per l'espletamento dell'incarico;
- adeguare gli impianti alle leggi obbligatorie ed adempiere ai rilievi posti in essere dal verificatore di Tecnica e/o comunque nel caso di modifiche normative che intervengano prima dell'emissione del Certificato da parte dell'Organismo;
- garantire l'accesso all'impianto al tecnico designato dall'Organismo e/o al personale ispettivo di Tecnica in addestramento e in supervisione e/o 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 mettendo a disposizione, ove necessario, i mezzi opportuni;
- definire e transennare la zona entro la quale, durante l'esecuzione delle prove, eventuali incidenti potrebbero generare rischio per persone e beni materiali, oltre a rimuovere qualsiasi ostacolo allo svolgimento dell'attività;
- accettare che in caso di valutazione di impianto con esito negativo verrà inviata per conoscenza una segnalazione al comune competente ed al manutentore;
- 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, a sostenere i costi di assistenza della ditta di manutenzione ed a mantenere l'impianto nello stato di efficienza e di costruzione rilevato all'atto della valutazione e a corrispondere a Tecnica 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 incarico.

Il Cliente autorizza Tecnica a comunicare i propri dati agli enti di autorizzazione ed accreditamento e/o ala Pubblica Autorità.

Il Cliente ha diritto di:

- chiedere la sostituzione dei verificatori dell'Organismo qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a Tecnica;

- formulare riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva dagli ispettori, dandone comunicazione scritta a Tecnica;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Tecnica possa utilizzare le informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.

6. Procedura per eventuali ricorsi/reclami/contenziosi

6.1 Premessa

Si indicano le seguenti definizioni:

- **Reclamo**: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti e/o 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.

Nel seguito le procedure adottate da Tecnica per la gestione delle situazioni di cui sopra in riferimento alle attività svolte da Tecnica.
I reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto dal Sistema Gestione Qualità di Tecnica e gestiti nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la Qualità dell'Organismo. I reclami e i ricorsi sono inoltre rianalizzati periodicamente da Tecnica nell'ambito del Riesame della Direzione.
I reclami e/o ricorsi dovranno essere trasmessi a:
Tecnica Srl – Via A. Volta n. 14 – 18038 Sanremo (IM) – Fax 0184540731 – Pec tecnica@pec.tecnicasrl.net
specificando se trattasi di reclamo o ricorso.

6.2 Reclamo

Il soggetto che voglia fare un reclamo riguardante i servizi forniti da Tecnica potrà utilizzare 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.
Non potranno essere presi in considerazioni e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i reclami rivolti a Tecnica in forma anonima o reclami verbali o telefonici che non siano seguiti da una comunicazione scritta.
Per i reclami ricevuti Tecnica provvede a confermare a mezzo fax o sistema equivalente al soggetto dell'avvenuta ricezione del reclamo entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.
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 stesso.
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, 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 comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.
Nel caso in cui il reclamo sia fondato, Tecnica 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.

6.3 Ricorso

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare ricorso avverso le decisioni assunte da Tecnica o atti compiuti dall'Organismo attraverso la compilazione del 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 presentati non sospendono la vigenza delle decisioni dell'Organismo fino alla conclusione della relativa trattazione nei termini indicati nel seguito.

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 considerazioni e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i ricorsi rivolti a Tecnica in forma anonima.

Tecnica 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, valutata la fondatezza del ricorso, procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, entro 90 (novanta) giorni lavorativi a partire dalla notifica dello stesso a Tecnica esclusivamente in forma scritta (via raccomandata A.R. o sistema equivalente).

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

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

In caso di problematiche relative a valutazioni tecniche, Tecnica sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte del Responsabile Tecnico (o il suo vice) che non abbia approvato il verbale di verifica soggetto a ricorso.

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

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da Tecnica 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.

6.4 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.

7. Utilizzo del logo di Tecnica o codice identificativo

I verbali emessi 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 verbale rilasciato riguarda esclusivamente quel determinato impianto ascensore e non altri. Il Cliente pertanto può utilizzare esclusivamente copie integrali del verbale rilasciato da Tecnica S.r.l. e non mai singolarmente il logo Tecnica S.r.l. e/o parti del verbale stesso.

8. Utilizzo del marchio Accredia

L'uso del marchio Accredia da parte di Tecnica S.r.l. 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 documenti di Tecnica Srl, non può in alcun modo essere utilizzato dal Cliente.

9. Distribuzione e modalità di gestione delle modifiche al presente regolamento

Il presente regolamento è disponibile e scaricabile dal sito www.tecnicasrl.net nell'edizione più aggiornata; in ogni caso i Clienti possono richiederne copia a Tecnica.

Ogni qualvolta si apportino revisioni ed aggiornamenti al presente regolamento, Tecnica provvederà a comunicare al Cliente le modifiche intervenute a mezzo mail, fax o equivalente. Il Cliente ha a disposizione 10 giorni lavorativi per poter emettere eventuali reclami: a termine di tale periodo le condizioni contrattuali si intenderanno accettate per silenzio-assenso e diverranno efficaci.

Qualora il Cliente non intenda accettare le modifiche, dovrà inviare entro i 10 giorni successivi dalla data in cui esse sono state portate a loro conoscenza, comunicazione scritta di recesso dal contratto, tramite PEC o mezzo equivalente ai seguenti indirizzi:

Tecnica Srl – Via A. Volta n. 14 – 18038 Sanremo (IM) – Fax 0184540731 – Pec tecnica@pec.tecnicasrl.net

10. Privacy

Tecnica assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), disponibile sul sito www.tecnicasrl.net.

In particolare si comunica che 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 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;
- potranno essere comunicati a subappaltatori nel caso in cui ci fosse la necessità e/o riportati nel nostro curriculum aziendale.

Inoltre 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, 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 coinvolto nelle attività, ne sottoscrive un impegno formale. La responsabilità del trattamento dei dati fa capo all'amministratore di Tecnica nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.