TECNICA Srl
Via Alessandro Volta, 14 - 18038 Sanremo (IM)
☎ +39 0184 506492 - 🖹 +39 0184 540731 – www.tecnicasrl.net – info@tecnicasrl.net

REGOLAMENTO GENERALE

RG.12

RILASCIO IDONEITA' DEROGA

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 5
4.2 Accettazione dell'offerta 5
4.3 Comunicazione nominativo ispettore 5
4.4 Esecuzione della certificazione 5
4.5 Approvazione e rilascio del certificato 6
4.6 Elenco certificazioni emesse e validità 6
4.7 Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione 6
5. Responsabilità e doveri 7
5.1 Diritti e doveri di Tecnica 7
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. Comitato Etico Deontologico di Vigilanza 9
8. Utilizzo del logo di Tecnica o codice identificativo 10
9. Utilizzo del marchio Accredia 10
10. Distribuzione e modalità di gestione delle modifiche al presente regolamento 10
11. 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 alla fornitura di servizi relativi alla Valutazione idoneità impianti in deroga ai sensi del D.P.R. 8/2015 e art. 17 bis del D.P.R. 162/99 e s.m.i.

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 certificati.

Il presente Regolamento è parte integrante della richiesta di esame per rilascio idoneità impianti in deroga ai sensi dell'art. 17 bis del D.P.R. 162/99 e s.m.i..

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";
- UNI EN 81-20:2020 "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 81-50:2020 "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 EN 81-21:2022 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 21: Ascensori nuovi per persone e cose in edifici esistenti";
- UNI EN 81-72:2020 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Applicazioni particolari per ascensori per passeggeri e per merci – Ascensori antincendio";
- 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.

3. Definizioni

La terminologia utilizzata da Tecnica nello svolgimento dell'attività di certificazione 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 certificazione finalizzata all'emissione del rilascio dell'accordo preventivo.

Progettista: la persona fisica o giuridica che, in qualità di Tecnico abilitato, è responsabile della progettazione e delle valutazioni tecniche circa la sussistenza dei motivi che obbligano a richiedere l'accordo preventivo finalizzato alla deroga.

Installatore: Persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore.

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

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

Valutazione idoneità: attività necessaria per attestare la conformità dell'installazione dell'impianto in deroga.

Certificato: documento di sintesi dell'attività di certificazione.

Comitato di Certificazione: Organo operativo dell'organismo atto a valutare la conformità dell'esame svolto dall'ispettore incaricato della Certificazione e ha la responsabilità globale delle decisioni relative al rilascio delle Certificazioni emesse dall'Organismo.

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:

- la sospensione dell'iter di certificazione: se rilevate in fase di analisi documentale e non risolte dal cliente diventano elemento ostativo all'esecuzione dell'ispezione in campo e di conseguenza il rifiuto all'emissione del Certificato;
- la sospensione dell'iter di certificazione: se rilevate durante la verifica in campo esse devono essere risolte dal cliente: la mancata risoluzione delle Non Conformità rilevate comporta il rifiuto all'emissione del Certificato di verifica dell'unità;
- l'emissione di verbale con esito negativo dell'attività di certificazione.

Osservazione: rilievo che indica al Cliente l'incompletezza formale di elementi documentali e/o il non rispetto totale di requisiti definiti da norma/e di riferimento e che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto e di conseguenza la pianificazione dell'esecuzione dell'ispezione in campo, ma che il Cliente deve risolvere e che possono essere verificati al più tardi durante l'audit in campo.

4. Modalità di svolgimento del servizio

Il Cliente che intende avvalersi di Tecnica per la Valutazione idoneità impianti in deroga ai sensi del D.P.R. 8/2015 e art. 17 bis del D.P.R. 162/99 e s.m.i. relativamente alla deroga per testata e/o fossa ridotta ai sensi dell'Allegato I punto 2.2 del D.P.R. 162/99 e smi, dovrà produrre la documentazione indicata nel D.M. 19/03/2015 e nelle Linee Guida del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 2022.
I servizi sono forniti dal personale interno all'organizzazione adeguatamente formato e qualificato in accordo ai requisiti legislativi nazionali ed europei e secondo le specifiche procedure presenti nel Manuale della Qualità dell'Organismo.
Il rilascio, il mantenimento, la sospensione o la revoca dei verbali di verifica emessi rimane responsabilità del Comitato di Certificazione di Tecnica secondo quanto indicato nei successivi paragrafi.

4.1 Richiesta di offerta

Il Cliente che voglia intraprendere l'iter di Valutazione idoneità impianti in deroga 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 esame per rilascio idoneità impianti in deroga, 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;
- Dichiara che per l'ascensore da sottoporre a valutazione di deroga non è stata presentata domanda ad altro Organismo di Certificazione Notificato;
- 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 alla Richiesta di valutazione e procederà all'assegnazione dell'attività all'ispettore qualificato presente nel proprio organico.

4.3 Comunicazione nominativo ispettore

Tecnica comunica al Cliente il nominativo dell'ispettore che effettuerà la valutazione.
Il Cliente ha facoltà di ricusare l'ispettore entro 10 giorni dalla data di notifica dandone motivata comunicazione: Tecnica valuta la richiesta del Cliente e provvede eventualmente ad assegnare la valutazione ad altro ispettore, dandone comunicazione al Cliente stesso.

4.4 Esecuzione della certificazione

A seguito dell'accettazione della richiesta di certificazione, il Cliente provvederà a predisporre la documentazione richiesta nell'allegato 1 della richiesta di esame per rilascio idoneità deroga. Il tecnico verificatore incaricato dall'Organismo, provvederà alla verifica della completezza ed all'esame della documentazione fornita.
In caso di dubbio o non chiarezza della documentazione e/o qualora il tecnico verificatore incaricato dall'Organismo lo ritenga necessario il Cliente deve acconsentire all'effettuazione di un sopralluogo presso il sito di futura installazione dell'impianto.
In caso di rilievi 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 certificazione, 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 certificazione, con relativi oneri economici.
In caso di esito negativo e/o di rinuncia da parte del Cliente Tecnica Srl trasmetterà al Cliente, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy 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.

4.5 Approvazione, rilascio e/o diniego del certificato

A seguito dell'esito positivo dell'attività di valutazione, il Comitato di Certificazione di Tecnica, una volta acquisiti tutti i documenti relativi all'impianto sottoposto alla valutazione di idoneità, 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 del Certificato di Idoneità.

In caso di esito positivo da parte del Comitato di Certificazione, l'organismo notificato invierà al Cliente la comunicazione riguardante l'idoneità delle soluzioni adottate per l'installazione di impianto in deroga per fossa e/o testata ridotta. Successivamente il Cliente, come previsto dal Decreto 19/03/2015, invierà al Ministero delle Imprese e del Made in Italy la documentazione di avvenuta valutazione positiva ai fini del rilascio dell'accordo preventivo.

Tecnica S.r.l. provvederà alla consegna della valutazione al cliente, previa evidenza del pagamento dell'attività svolta.

In caso di discordanza di esito da parte del Comitato di Certificazione e del verificatore, il Comitato di Certificazione invierà una segnalazione al tecnico incaricato al fine di fornire delucidazioni in merito alla sua valutazione ed eventualmente valutare gli opportuni provvedimenti. A seguito di definitivo chiarimento da parte del verificatore il Comitato di Certificazione provvederà alla definitiva valutazione.

Qualora il Comitato di Certificazione decidesse di procedere al diniego della valutazione richiesta dal Cliente, Tecnica S.r.l. trasmetterà al Cliente, e per conoscenza al Ministero delle Imprese e del Made in Italy 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.

4.6 Elenco certificazioni emesse e validità

A seguito dell'emissione del certificato, Tecnica 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;
- la tipologia di deroga;
- 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 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.

4.7 Rinuncia, sospensione e revoca della certificazione

Il Cliente ha facoltà di rinunciare alla valutazione di idoneità a seguito dell'avvio dell'iter di valutazione 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 valutazione potrà essere sospeso da Tecnica Srl qualora il Cliente non consenta temporaneamente all'esecuzione della valutazione.

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 certificazione. Decorso tale termine il Cliente dovrà ripresentare una nuova domanda di certificazione, con relativi oneri economici e Tecnica Srl trasmetterà al Cliente, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy 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.

Tecnica Srl può provvedere a revocare la valutazione di idoneità su decisione del Comitato di Certificazione qualora:

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

La revoca della Certificazione è comunicata al Cliente mediante lettera raccomandata o sistema equivalente.
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 valutazione.

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 certificatori 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 certificatori, 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 della valutazione;
- garantire di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti diposizioni di legge;
- 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.

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 certificazione 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 certificazione 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 valutare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso;
- garantire l'eventuale accesso al sito ove verrà installato l'impianto al tecnico designato dall'Organismo a seguito di dubbi e/o non chiarezza della documentazione presentata mettendo a disposizione, ove necessario, i mezzi opportuni;
- 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 certificazione 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 corrispondere a Tecnica il pagamento dell'attività come concordato al momento della firma della richiesta di valutazione.

Il cliente non deve aver presentato analoga domanda ad altro Organismo Notificato per la medesima valutazione e/o la stessa domanda non deve già essere stata respinta da un altro Organismo Notificato.

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

Il Cliente ha diritto di:

- chiedere la sostituzione dei certificatori dell'Organismo qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a Tecnica;
- formulare riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della valutazione documentale dal certificatore incaricato, 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.).
Nel caso in cui il ricorso abbia come oggetto la non approvazione delle eventuali modifiche apportate da Tecnica 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 sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte del Comitato di Certificazione che non abbia approvato la certificazione 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. Comitato Etico Deontologico di Vigilanza

L'attività dell'Organismo è monitorata dal Comitato Etico Deontologico di Vigilanza (CEDV) che ricopre il ruolo di Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI), al fine di assicurare una puntuale ed efficace vigilanza sul funzionamento della società e sull'osservanza del suo modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, oltre a tutti i principi professionali, etici e morali assicurando altresì l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza dell'Organismo.

Tale Comitato è istituito come funzione interna dell'organismo ed è dotato dei poteri necessari per assicurare un'efficace vigilanza sul funzionamento e sul comportamento dell'Organismo ed è composto dalle parti aventi interesse nelle attività dell'Organismo al fine di assicurarne la continua adeguatezza.
Le parti rappresentate nel Comitato Etico Deontologico di Vigilanza (CEDV) sono nominati come specificato nei Regolamenti Accredia disponibili presso il sito www.accredia.it, attingendo negli ambiti delle organizzazioni di rappresentanza professionali e non, considerando la rappresentatività che le organizzazioni hanno relativamente alla natura dell'Organismo e alle problematiche da affrontare.

8. Utilizzo del logo di Tecnica 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.
Nel caso di revoca del certificato il cliente deve cessare di fare qualsiasi tipo di riferimento a Tecnica S.r.l.

9. Utilizzo del 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 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

11. 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.