

# RG 02

## Regolamento per la Certificazione di prodotto di ascensori

<i>Ed.</i>	<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione della Modifica</i>	<i>Elaborato</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
01	00	01/07/2023	Riedizione del Sistema			
01	01	24/07/2024	§3 indirizzo reclami	B. Sgaragli	P. Costadura	P. Costadura

## Contenuti

<b>1. Generalità .....</b>	<b>3</b>
1.1 SCOPO.....	3
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
1.3 DEFINIZIONI .....	3
1.4 RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	4
<b>2. Descrizione del processo .....</b>	<b>6</b>
2.1 OFFERTA TECNICO-ECONOMICA, DOMANDA UFFICIALE DI CERTIFICAZIONE .....	6
2.2 APERTURA DELLA COMMESSA E ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO.....	7
2.3 RICUSAZIONE .....	7
2.4 ESAME DOCUMENTALE.....	7
2.5 VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (ALLEGATO VIII) .....	8
2.6 RIESAME E DECISIONE .....	8
2.7 RITIRO E RIEMMISSIONE CERTIFICATI .....	9
2.8 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE.....	9
2.9 LINGUA UFFICIALE .....	9
2.10 IL COMITATO DI SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ .....	9
<b>3. Reclami e ricorsi .....</b>	<b>11</b>
3.1 PREMessa .....	11
3.2 RECLAMI .....	11
3.3 RICORSI.....	12
3.4 FORO COMPETENTE .....	13
<b>4. Elenco dei certificati emessi .....</b>	<b>14</b>
4.1 RICHIESTA DI DUPLICATI .....	14
<b>5. Uso dei marchi .....</b>	<b>15</b>
5.1 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO DELL'ORGANISMO .....	15
5.2 DIVIETO UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA .....	15
5.3 USO DEL CERTIFICATO EMESSO DALL'ORGANISMO.....	15
<b>6. Trattamento dei dati personali .....</b>	<b>16</b>

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p align="center">RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 3 di 17</p>
---	--	---

## 1. Generalità

### 1.1 Scopo

Il Regolamento per la Certificazione di Prodotto è il documento con cui l'Organismo di Certificazione – nel seguito, più brevemente CERVINO - stabilisce le condizioni che riguardano il servizio di valutazione della Conformità nell'ambito della Direttiva Ascensori 2014/33/UE, recepita in Italia dalle norme di Legge nel seguito richiamate.

Il Regolamento riveste a tutti gli effetti carattere di obbligazione contrattuale tra CERVINO ed il Richiedente, in particolare:

- CERVINO si impegna a svolgere l'attività di Valutazione della conformità ai Requisiti Essenziali di Sicurezza e Salute (RESS) stabiliti all'Allegato I della Direttiva con competenza, obiettività, diligenza, imparzialità e integrità professionale, ad emettere, in caso di esito positivo, il Certificato di Conformità dell'Unità Ascensore del prodotto valutato e ad inserire il Certificato suddetto in apposito Registro delle Certificazioni emesse da CERVINO.
- Parimenti, il Richiedente si impegna a collaborare con CERVINO e ad uniformarsi alle prescrizioni contenute nel presente documento che deve essere visionato ed accettato in via preventiva all'inizio dell'attività di Valutazione della Conformità.

CERVINO non assume a priori alcun obbligo circa il buon fine dell'attività di Valutazione della Conformità, assumendosi invece la piena responsabilità delle valutazioni condotte e delle risultanze che da esse discendano. Avverso ogni decisione assunta da CERVINO, è previsto che il Richiedente possa opporsi mediante Ricorso che deve essere formulato nei modi e nelle forme previste al cap. 3 del presente Regolamento.

Il presente Regolamento è reso disponibile a qualsiasi interessato a prenderne visione ed è in ogni caso visionabile sul sito internet di CERVINO al seguente indirizzo: [www.cervino.org](http://www.cervino.org). Come ogni documento di CERVINO facente parte del proprio sistema di qualità, anche il presente Regolamento è soggetto a Revisione e CERVINO si impegna a mantenere aggiornate le revisioni ad ogni mutamento organizzativo e/o normativo, nonché a rendere sempre disponibile l'ultima edizione emessa.

Per modifiche che hanno riflessi su rapporti con la clientela e, in particolare, su aspetti procedurali e condizioni contrattuali, Cervino provvederà a darne la dovuta evidenza sul proprio sito e a comunicare ai Clienti tali modifiche. In difetto di un riscontro negativo da parte del Cliente, entro 15 giorni dalla data di invio della mail di notifica, le modifiche del Regolamento si intendono tacitamente accettate.

### 1.2 Campo di applicazione

Il presente Regolamento si applica alla Certificazione di Prodotto degli Ascensori secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 e modificato dal D.P.R. 214/2010 e dal D.P.R. 23/2017 di recepimento della Direttiva 2014/33/UE "Direttiva Ascensori".

In particolare, si applica agli ascensori in servizio permanente negli edifici e nelle costruzioni destinati al trasporto:

- a. di persone;
- b. di persone e cose;
- c. soltanto di cose, se il supporto del carico è accessibile, ossia se una persona può entrarvi senza difficoltà, ed è munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico.

### 1.3 Definizioni

**Ascensore:** un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi o un apparecchio di sollevamento che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, pur non spostandosi lungo guide rigide.

**Supporto del carico:** la parte dell'ascensore che sorregge le persone e/o le cose per sollevarle o abbassarle.

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p align="center">RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 4 di 17</p>
---	--	---

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

**Rappresentante autorizzato:** la persona fisica o giuridica stabilita nell'Unione che ha ricevuto da un installatore un mandato scritto che la autorizza ad agire a suo nome in relazione a compiti specificati.

**Dichiarazione di conformità:** dichiarazione rilasciata dall'installatore circa la conformità del prodotto, (vedi UNI CEI EN ISO/IEC 17000).

**Certificazione di conformità:** attestazione di parte terza della conformità del prodotto.

**Organismo di certificazione:** Organismo che effettua la certificazione di conformità.

**Gruppo Tecnico di Certificazione:** il Gruppo Tecnico di Certificazione (GTC) è l'organo tecnico dell'Organismo al quale è affidato il compito del Riesame del Processo di Certificazione; esso è composto dai seguenti elementi:

1. Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione,
2. Segretario del Gruppo Tecnico di Certificazione, nella persona del Responsabile Tecnico della Certificazione (RTCA).

**Organismo Nazionale di Accreditamento:** l'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N.765/2008 Capo1, Art.2, Comma11).

**Accreditamento della Società:** alla data di emissione del presente Regolamento, CERVINO è in possesso dell'Accreditamento (Schema PRD) ad opera dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA per l'effettuazione della valutazione della conformità secondo l'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE, come di seguito specificato.

### **Allegato VIII. Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori. (Modulo G) - definizione estratta dalla Direttiva 2014/33/UE**

La conformità basata sulla verifica dell'unità è la procedura di valutazione della conformità con cui un organismo notificato valuta se un ascensore soddisfa i requisiti essenziali di salute e sicurezza applicabili di cui all'Allegato I della Direttiva 2014/33/UE. L'installatore dell'ascensore appone la marcatura CE nella cabina dell'ascensore e redige una dichiarazione di conformità UE.

L'Organismo Notificato esamina la documentazione tecnica e l'ascensore ed esegue le prove opportune definite nella o nelle norme armonizzate pertinenti, o prove equivalenti, per verificarne la conformità ai requisiti di salute e sicurezza applicabili di cui all'Allegato I della Direttiva 2014/33/UE. Se l'ascensore soddisfa i requisiti essenziali di salute e di sicurezza l'organismo notificato rilascia un certificato di conformità riguardo alle prove effettuate compila le pagine corrispondenti del registro di cui al punto 6.2 dell'Allegato I. Se si rifiuta di rilasciare il certificato di conformità, l'organismo notificato deve fornire motivi dettagliati per tale rifiuto e indica le misure correttive necessarie da attuare per il superamento dei motivi ostativi a detto rilascio. Se l'installatore intende richiedere una nuova verifica dell'unità, deve rivolgersi al medesimo organismo notificato. Su richiesta, l'Organismo Notificato, fornisce alla Commissione e agli Stati membri una copia del Certificato di Conformità.

#### 1.4 Riferimenti legislativi e normativi

- D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23 "Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della Direttiva 2014/33/ UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori".
- DIRETTIVA 2014/33/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 26 febbraio 2014 per l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relative ai ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori (rifusione).
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA.
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali).
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

- Norme Nazionali ed Internazionali applicabili allo scopo.
- UNI EN 81-20 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose
- UNI EN 81-50 Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli ascensori
- UNI EN 81-21 – Ascensori nuovi in edif. Esistenti
- UNI EN 81-22 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione di ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 22: Ascensori elettrici inclinati
- UNI EN 81-28 – Teleallarmi per ascensori
- UNI EN 81-70 – Accessibilità degli ascensori delle persone, compresi i disabili
- UNI EN 81-71 – Ascensori resistenti ai vandali
- UNI EN 81-72 – Ascensori antincendio
- UNI EN 81-73 – Comportamento degli ascensori in caso di incendio

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p align="center">RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 6 di 17</p>
---	--	---

## 2. Descrizione del processo

### 2.1 Offerta Tecnico-Economica, Domanda Ufficiale di Certificazione

CERVINO provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica nella quale, con riferimento ai contenuti del presente Regolamento, vengono descritte in sintesi l'attività tecnica e le condizioni economiche che regoleranno i rapporti tra CERVINO e l'Installatore o il rappresentante autorizzato – nel seguito indicato come il Richiedente o Cliente. L'Offerta viene formulata sulla base del Tariffario vigente deliberato dal CdA di CERVINO nel rispetto del Regolamento e della Politica degli sconti approvata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ed Indipendenza di CERVINO e viene registrata sul Sistema informatico prima dell'invio. In allegato all'Offerta tecnico-economica, CERVINO invia il Mod 47 - Domanda Ufficiale di Certificazione che è il documento con il quale il Richiedente chiede a CERVINO di assumere l'incarico per l'esecuzione dell'esame finale dell'ascensore secondo quanto previsto dalla Valutazione della conformità dell'unità secondo l'Allegato VIII (modulo G)

In caso di accettazione dell'offerta tecnico-economica e di quanto riportato nel presente Regolamento, il Richiedente appone il proprio timbro e firma negli appositi spazi in calce alla Domanda Ufficiale di Certificazione che viene rimandata a CERVINO unitamente all'offerta tecnico-economica e alla documentazione tecnica richiesta nell'offerta stessa, nonché nel presente Regolamento. Qualora l'offerta ritorni firmata modificata rispetto all'originale, CERVINO si riserva di non avviare l'iter di certificazione dandone comunicazione per iscritto al Richiedente.

La suddetta domanda deve contenere:

- a. il nome e l'indirizzo dell'installatore e, nel caso in cui la domanda sia presentata dal rappresentante autorizzato, anche il nome e l'indirizzo di quest'ultimo, oltre alla copia del mandato scritto che lo autorizza ad agire in nome e per conto dell'installatore;
- b. il luogo in cui è installato l'ascensore;
- c. una dichiarazione scritta che una domanda simile non è stata presentata a nessun altro organismo notificato;
- d. la documentazione tecnica.

nonché:

- e. di avere titolo per effettuare la Domanda di Certificazione;
- f. che l'impianto sottoposto a procedura di certificazione non sia stato oggetto di parere negativo da parte di altri Organismi Notificati;
- g. di aver preso visione del Regolamento per la Certificazione di Prodotto di CERVINO e di accettarne i contenuti e le condizioni.

Il Richiedente deve accompagnare la Domanda Ufficiale con la documentazione tecnica dell'ascensore da sottoporre a valutazione della Conformità che, in caso di mancato accordo economico per la prestazione di cui trattasi, viene restituita al Richiedente senza oneri a suo carico.

La documentazione tecnica dell'ascensore, che deve accompagnare il mod 47 è indicata all'Allegato VIII della Direttiva (Modulo G) e deve consentire di valutare la conformità dell'ascensore ai requisiti della Direttiva stessa, di comprendere il suo progetto, la sua installazione ed il suo funzionamento.

Per la valutazione della conformità secondo l'Allegato VIII, ai fini della valutazione della conformità, la documentazione tecnica contiene almeno i seguenti elementi:

- a. una descrizione dell'ascensore;
- b. i disegni e gli schemi di progettazione e di fabbricazione;
- c. le spiegazioni necessarie alla comprensione di tali disegni e schemi e del funzionamento dell'ascensore;
- d. una lista dei requisiti essenziali di salute e di sicurezza presi in considerazione;
- e. un elenco delle norme armonizzate, applicate completamente o in parte, i cui riferimenti siano stati pubblicati nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea e, qualora non siano state applicate tali norme armonizzate, le descrizioni delle soluzioni adottate per soddisfare i requisiti essenziali di salute e di

sicurezza della direttiva, compreso un elenco delle altre pertinenti specifiche tecniche applicate. In caso di applicazione parziale delle norme armonizzate la documentazione tecnica specifica le parti che sono state applicate;

- f. una copia dei certificati di esame UE del tipo (secondo direttiva 2014/33/UE) o certificati CE del tipo (secondo direttiva 95/16/CE) dei componenti di sicurezza per ascensori incorporati nell'ascensore;
- g. dichiarazioni di conformità di tipo CE o di tipo UE comprensive di numero seriale/matricola del componente;
- h. i risultati dei calcoli di progettazione eseguiti o fatti eseguire dall'installatore;
- i. le relazioni sulle prove effettuate;
- j. un esemplare delle istruzioni di cui al punto 6.2 dell'Allegato I;
- k. eventuale documentazione relativa alla certificazione dell'accordo preventivo circa la deroga per i volumi di rifugio, previsti dal DPR 19 gennaio 2015 n. 8.

La Domanda Ufficiale può essere trasmessa:

-  in originale a mezzo posta o corriere,
-  via Posta Elettronica Certificata,
-  via email,
-  via fax.

In questi ultimi due casi l'Originale deve essere fornito successivamente, in ogni caso non oltre la data di emissione del Certificato.

## 2.2 Apertura della commessa e assegnazione dell'incarico

Una volta pervenuta la Domanda Ufficiale di Certificazione, compilata e firmata dal Richiedente, la Segreteria Tecnica di Cervino procede all'apertura della commessa, alla quale viene assegnato dal sistema informatico un numero identificativo. All'apertura della commessa fa seguito:

- l'assegnazione del servizio ad un proprio Ispettore Valutatore da parte del RTCA di CERVINO;
- la comunicazione mediante apposito modulo LAC (mod 67) - Lettera Assegnazione Incarico da parte di Cervino al Cliente del nominativo dell'Ispettore incaricato.

## 2.3 Ricusazione

E' facoltà del Richiedente ricusare l'Ispettore, motivandone per iscritto le ragioni, entro tre giorni dalla ricezione della Lettera Assegnazione Incarico; qualora CERVINO accolga la ricusazione, il RTCA provvede ad assegnare il servizio ad altro Ispettore.

Un Ispettore, il cui nominativo viene ricusato con motivazioni ritenute valide da CERVINO, non può più essere assegnatario di incarichi presso quel Richiedente, fatta salva apposita comunicazione da parte del Richiedente stesso nella quale vengano indicate le motivazioni che hanno determinato la cessazione delle cause ostative all'assegnazione a quell'Ispettore dell'incarico.

## 2.4 Esame documentale

I documenti inviati dal Cliente contestualmente alla DUC costituiscono la parte essenziale del Fascicolo di Certificazione. Tale documentazione viene trasmessa al Valutatore di CERVINO per un esame preliminare il cui esito è comunicato al Cliente riportando l'esito favorevole o l'eventuale necessità di integrazioni/modifiche alla documentazione stessa. In caso di richiesta di integrazioni/modifiche viene accordato al Cliente un tempo massimo di 90 giorni per i necessari adeguamenti nei quali il Cliente è tenuto a trasmettere la documentazione corretta. Decorso tale termine temporale RTCA segnala a DIR per valutare l'eventuale diniego del rilascio della certificazione. Inoltre, qualora le carenze documentali comportassero la necessità della ripetizione dell'esame documentale, è facoltà di CERVINO richiedere un corrispettivo aggiuntivo nella misura non superiore al 50% dell'importo complessivo pattuito per lo svolgimento dell'attività di certificazione del prodotto.

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p align="center">RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 8 di 17</p>
---	--	---

## 2.5 Valutazione della conformità (Allegato VIII)

Il fascicolo tecnico viene trasmesso o consegnato da RTCA all'Ispettore cui è stata assegnata la pratica di certificazione; egli, una volta valutati i contenuti ed avendoli ritenuti conformi a quanto previsto dalle Norme applicabili, comunica a CERVINO la propria disponibilità a proseguire l'iter. L'Ispettore è a quel punto autorizzato a prendere accordi col Richiedente per fissare la data per l'esecuzione della Verifica in campo sull'ascensore da certificare. La verifica dell'ascensore consiste nell'esecuzione delle prove e misure in campo che vengono eseguite dall'Installatore sotto la direzione dell'Ispettore di CERVINO. Durante tale verifica l'Ispettore di CERVINO accerta la corrispondenza dell'ascensore a quanto descritto nel fascicolo tecnico relativo all'impianto medesimo. Successivamente egli effettua tutte le prove e le misure atte ad accertarne la conformità ai requisiti essenziali di sicurezza e salute previsti dalla Direttiva 2014/33/UE e constata più nello specifico la rispondenza dell'impianto alle Norme Tecniche applicabili, nonché l'assenza di ulteriori rischi.

L'Ispettore per il corretto svolgimento del proprio operato si avvale della strumentazione di misura in dotazione – il cui utilizzo è regolamentato nel Sistema di Gestione della Qualità di CERVINO – e della lista di controllo applicabile alla tipologia di ascensore da certificare.

Qualora non fornito in precedenza, all'atto della Verifica dell'unità, l'Installatore fornisce al Valutatore il Registro di cui al punto 6.2. dell'Allegato I della Direttiva 2014/33/UE da compilare nelle parti di sua competenza. La compilazione viene effettuata dal Valutatore ed è oggetto di riesame secondo quanto descritto al par. 2.6, in conformità all'art. 7.5 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

In occasione dell'attività di valutazione della conformità finalizzata alla certificazione di prodotto da parte di CERVINO potrà essere presente il personale ispettivo dell'Ente di Accreditamento Italiano.

## 2.6 Rilevamento e valutazione delle non conformità

Nel corso di un processo di certificazione è compito del Valutatore rilevare eventuali non conformità che costituiscono violazione alla normativa di riferimento.

Nel caso di non conformità rilevate in fase di esame della documentazione, esse sono gestite secondo le modalità indicate ai paragrafi precedenti.

Nel caso di non conformità rilevate in sede di controlli e prove di impianto, il Valutatore opera come segue:

- se esse hanno caratteristiche tali, per entità e tempi di adeguamento, da poter essere facilmente sanate, comunica le stesse al Responsabile Tecnico Certificazione Ascensori, il quale a sua volta ne dà comunicazione scritta al Cliente, specificando le non conformità riscontrate ed accordando un tempo congruo (massimo 90 giorni) per i necessari adeguamenti;
- se esse hanno caratteristiche tali da non poter essere facilmente sanate o costituiscono inottemperanza a richieste dell'Organismo, ne dà comunicazione al Responsabile Tecnico che procede con il diniego del rilascio della certificazione.

La presenza di non conformità non sanabili determina l'esito negativo di una certificazione.

## 2.7 Riesame e Decisione

Ultimata la verifica dell'impianto ascensore, l'Ispettore provvede alla trasmissione dalla lista di controllo e dei documenti di sua competenza, ad RTCA per le conseguenti valutazioni. Il Responsabile della Certificazione, effettua la valutazione della pratica registrandone l'esito mediante apposito modello e, in caso di valutazione positiva, propone al Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione di riunire il GTC per il conseguente riesame. Il GTC, nella persona del Responsabile del Gruppo Tecnico di Certificazione, dopo aver esaminato la correttezza formale dell'iter di certificazione, redige apposito verbale e presenta il Certificato di Conformità di un'unità al Direttore Generale per la delibera finale ed il rilascio del Certificato.

Una volta emesso il Certificato, CERVINO comunica al Richiedente il buon esito della valutazione della conformità dell'unità e, una volta ottenuto il pagamento per la prestazione, provvede alla trasmissione del Certificato. In casi particolari, a discrezione della Direzione Generale di CERVINO, può essere derogato quest'ultimo vincolo, sempreché non vi siano stati, nel passato, ritardi nei pagamenti delle prestazioni.

Nel caso in cui l'esito della valutazione della conformità sia negativo, CERVINO comunicherà per iscritto quali sono le cause che hanno determinato la decisione di negare l'emissione del Certificato, dettando le

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p align="center">RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 9 di 17</p>
---	--	---

tempistiche per la risoluzione dei problemi riscontrati in funzione della loro entità. Eventuali ulteriori proroghe dovranno essere richieste dall'installatore e debitamente motivate. E' facoltà di CERVINO accogliere o meno la richiesta di proroga.

In ogni caso, avverso la decisione di esito negativo, è facoltà del Richiedente ricorrere secondo quanto indicato nel successivo capitolo 3.

Qualora venga emesso un verbale negativo, CERVINO ne riporta l'esito nell'apposito Report salvato nell'Area Riservata del sito CERVINO al Ministero dell'Industria e del Made in Italy e ne dà comunicazione entro 7 giorni dalla decisione tramite PEC al MiMit, MLPS e ACCREDIA in copia conoscenza. Inoltre, CERVINO invia comunicazione di tale esito anche agli altri OONN Ascensori.

Una volta espresso parere negativo alla certificazione dell'ascensore, qualora il Richiedente, dopo aver risolto le cause che hanno portato a tale esito, intendesse sottoporre nuovamente a valutazione di conformità l'ascensore, dovrà formulare una nuova Domanda Ufficiale e ripetere l'iter sopra descritto.

## 2.8 Ritiro e riemissione certificati

Il ritiro della certificazione non è specificatamente previsto dalla Direttiva 2014/33/UE Allegato VIII.

Gli unici casi per cui si ritiene ammissibile e si prevede il ritiro e la riemissione di un certificato sono:

- a seguito di reclamo e ricorso motivati da parte del Cliente;
- a seguito di segnalazione da parte degli Organi di Controllo (ACCREDIA, MiMit, MLPS);
- a seguito di audit interno.

In tal caso riemissione del certificato che avviene con la seguente modalità:

- su proposta di RTCA, convocazione GTC per nuova delibera, previa valutazione delle cause che hanno determinato la necessità di ritirare il certificato emesso;
- riemissione del certificato con il medesimo codice identificativo (v. par. 2.6) ma nuovo numero di revisione e relativa data di emissione del documento;
- invio al Cliente e, se necessario, al Comune che ha rilasciato il numero di matricola;
- annotazione sul Registro delle Certificazioni a disposizione degli Organi di Controllo (ACCREDIA, MiMit, MLPS).

## 2.9 Rinuncia alla certificazione

Il Cliente che ha in corso un processo di certificazione con CERVINO, dispone della facoltà di rinunciare alla suddetta certificazione dandone formale comunicazione all'Organismo che, a sua volta, è implicitamente autorizzato ad emettere regolare fattura per le prestazioni erogate e le spese sostenute prima di tale rinuncia formale.

## 2.10 Lingua ufficiale

Il Certificato, la documentazione e la corrispondenza relativa alla procedura di certificazione sono redatti in lingua italiana.

## 2.11 Il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità

L'Attività dell'Organismo è monitorata dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (o Comitato Rappresentativo delle Parti) per quanto riguarda l'assenza di conflitti di interesse e la tutela delle Parti interessate (Consumatori, Produttori, Installatori, ecc.) al processo di certificazione del prodotto. Il vertice aziendale di CERVINO infatti ha delegato il Comitato, Organo rappresentativo delle Parti istituzionali, economiche e sociali interessate alle attività di certificazione svolte dall'Organismo, il compito di fornire indirizzi per lo sviluppo delle attività e di monitorare il corretto andamento delle medesime, con particolare riferimento alla salvaguardia dell'imparzialità ed alla promozione del valore arrecato alle Parti interessate.

 The logo for CERVINO, featuring the word "CERVINO" in blue capital letters. The letter "V" is replaced by a blue checkmark inside a square box.	<i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i>	RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 10 di 17
---	--	--

Tra i compiti del Comitato c'è anche la vigilanza sulle politiche dell'Organismo in tema di tariffe, l'assenza di indebite pressioni e di comportamenti discriminatori che l'Organismo potrebbe porre in atto nel corso della propria attività. Il Regolamento RG 01 - Regolamento del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità è consultabile e scaricabile dal sito internet di CERVINO, [www.cervino.org](http://www.cervino.org).

	<i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i>	RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 11 di 17
---	--	--

### 3. Reclami e ricorsi

#### 3.1 Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

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

Ciò premesso, il presente Capitolo illustra le procedure adottate da CERVINO S.r.l. per la gestione delle situazioni più o meno conflittuali di cui sopra, per tutte le attività di valutazione della conformità svolte dall'Organismo.

I reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto dal Sistema Gestione Qualità di Cervino 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 CERVINO nell'ambito del Riesame della Direzione.

#### 3.2 Reclami

CERVINO S.r.l. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione dall'Organismo.

I Reclami devono essere trasmessi a:

Cervino s.r.l.

Piazza della Vittoria 11/8 16121 Genova (GE)

Fax: 010.42069359

PEC: info@pec.cervino.org

All'attenzione della Direzione e specificando che si tratta di un Reclamo.

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

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, CERVINO S.r.l. informa, entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento, per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da ritenersi infondato. Se il reclamo è fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca direttamente all'operato di CERVINO, vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dai Valutatori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica,

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p>RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. 12 di 17</p>
---	--	---

provvedendo a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se vengono evidenziate carenze nell'operato di CERVINO, si procede come in a).

Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato dell'Organismo ma a fattori diversi (es. difetti, malfunzionamenti, qualità dei materiali impiegati, qualità delle finiture del prodotto certificato, ecc.), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (Installatore, Rappresentante autorizzato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva.

La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, CERVINO S.r.l., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione della funzione centrale qualità. Su richiesta scritta, da parte del reclamante, CERVINO fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo. A conclusione delle attività di cui sopra, CERVINO S.r.l. comunica per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo. In relazione a tali reclami, l'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

Il modello del Reclamo è scaricabile da internet dal sito [www.cervino.org](http://www.cervino.org).

### 3.3 Ricorsi

Il Cliente, in forza del contratto stipulato con Cervino, può presentare Ricorso alla Direzione dell'Organismo.

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte quali, ad esempio, l'esito negativo della valutazione della conformità, comunicato mediante apposito modulo contenente le cause che hanno determinato la decisione di negare l'emissione del Certificato di conformità dell'unità ascensore, ovvero altri atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di seguito specificati ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione.

I ricorsi devono essere presentati mediante fax, lettera Raccomandata A/R o PEC entro 30 giorni, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

I Ricorsi devono essere trasmessi a:

Cervino s.r.l.

Piazza della Vittoria 11/8 16121 Genova (GE)

Fax: 010.42069359

PEC: [info@pec.cervino.org](mailto:info@pec.cervino.org)

Oggetto: inserire estremi dell'eventuale comunicazione di Cervino contro cui si ricorre

All'attenzione della Direzione e specificando che si tratta di un Ricorso.

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

La gestione dei ricorsi viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 3.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte di funzione interna competente, purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Gestione Qualità. Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano

	<i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i>	RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. <b>13</b> di <b>17</b>
---	--	--

correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili. Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico della Divisione Operativa interessata o suo Sostituto, dal Direttore Generale e da un membro del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione del ricorso, CERVINO S.r.l. provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta certificata.

Nel caso in cui i ricorsi presentati nei confronti dell'attività svolta da CERVINO S.r.l. siano eseguiti su mandato legale, gli stessi sono gestiti secondo le modalità sopra esposte, ma sotto il costante controllo della Direzione Generale.

Eventuali contenziosi che dovessero insorgere tra CERVINO e il Cliente durante l'esecuzione delle attività che non si dovessero risolvere in maniera amichevole, saranno demandate al Foro competente, così come indicato nel successivo Par.3.4.

#### 3.4 Foro competente

Per ogni controversia, è indicato quale foro competente il foro di Genova. Potranno essere presi diversi accordi tra le parti, previa comunicazione scritta.

La Domanda Ufficiale di Certificazione presenta tra le clausole vessatorie l'accettazione della presente condizione.

	<i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i>	RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. <b>14</b> di <b>17</b>
---	--	--

#### **4. Elenco dei certificati emessi**

L'elenco completo delle certificazioni emesse è messo a disposizione del Ministero dello Dell'Industria e del Made in Italy e nell'apposito Report salvato nell'Area Riservata del sito CERVINO e chiunque avente titolo, può fare scritta e motivata richiesta al MiMIT per l'ottenimento delle informazioni riguardanti l'avvenuta emissione di un certificato ovvero sull'esito della valutazione della conformità.

CERVINO si impegna a collaborare col richiedente fornendo informazioni utili a soddisfare la richiesta.

##### 4.1 Richiesta di duplicati

Qualora un soggetto dovesse fare richiesta di un duplicato del Certificato, CERVINO accoglierà tale richiesta solo se giudicata legittima ed applicando il tariffario in vigore in quel momento.

	<i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i>	RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. <b>15</b> di <b>17</b>
---	--	--

## **5. Uso dei marchi**

### 5.1 Divieto utilizzo del marchio dell'Organismo

Il marchio Cervino può essere presente esclusivamente sui documenti emessi da Cervino, quali Certificati, lettere e fatture. Si fa divieto al Cliente di utilizzare il marchio Cervino su propri documenti quali carta intestata, biglietti da visita, mail.

### 5.2 Divieto utilizzo del marchio ACCREDIA

Si fa espressamente divieto ai Clienti di Cervino s.r.l. di utilizzare il marchio ACCREDIA nei propri documenti.

### 5.3 Uso del Certificato emesso dall'Organismo

L'intestatario del Certificato emesso dall'Organismo ha facoltà di utilizzarlo purché nella sua interezza, con riproduzione completa e leggibile.

## 6. Trattamento dei dati personali

CERVINO assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti in conformità all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (General Data Protection Regulation di seguito, per semplicità, GDPR 2016/679), nonché del recante disposizioni a tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, nonché del Dlgs 101/18, vi informiamo di quanto segue:

### a) Titolare del Trattamento

Il Titolare del trattamento è la Società Cervino Srl, Piazza della Vittoria 11/8, 16121 Genova, nella persona del suo Legale Rappresentante Ing, Piero Costadura, pec. info@pec.cervino.org

### b) Categorie di dati trattati

Il trattamento effettuato potrà riguardare le seguenti categorie di dati:

- dati personali "comuni", vale a dire quelli che permettono l'identificazione diretta (quali, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici) e/o indiretta (quale, ad esempio, il codice fiscale, p.iva) di una persona fisica o giuridica ("interessato"), incluso indirizzo posta e indirizzo e-mail.

### c) Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati da parte del Titolare è finalizzato alla corretta e completa esecuzione dell'incarico professionale ricevuto, nonché per l'esecuzione dei connessi adempimenti previste da norme di legge e/o di regolamento ed, in particolare, per le attività di certificazione e verifica di impianti e attrezzature.

### d) Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali (quali i dati anagrafici, codice fiscale) ha quale base giuridica l'esecuzione del presente contratto servizi di cui Lei è parte (art. 6, par. 1, lett. b GDPR) ed il rispetto degli obblighi di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1, lett. c GDPR).

### e) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei Suoi dati personali è essenziale per il perseguimento delle finalità di cui al punto 4. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i summenzionati dati personali comporterà, pertanto, l'impossibilità da parte del Titolare di adempiere all'incarico ricevuto e precluderà, quindi, il perfezionamento del relativo rapporto contrattuale

### f) Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento sarà svolto dal Titolare e/o da soggetti appositamente autorizzati (in ragione delle rispettive mansioni all'interno della Società Cervino Srl) con strumenti informatici e anche mediante l'utilizzo di archivi cartacei.

Tale trattamento avverrà in modo tale da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure tecniche e organizzative, conformemente a quanto previsto dagli artt. 29 e 32 GDPR 2016/679.

### g) Eventuali destinatari dei dati

I dati personali raccolti per le finalità di cui al presente modulo potranno essere comunicati, oltreché a collaboratori e/o dipendenti del Titolare in qualità di soggetti autorizzati al trattamento, anche alle seguenti categorie di soggetti esterni:

- I. Organismi di Accreditamento (ACCREDIA)
- II. Autorità Giudiziaria e/o amministrativa
- III. Responsabili esterni del trattamento
- IV. Società che prestano servizi di assistenza informatica al Titolare del Trattamento.
- V. Studi Legali

### h) Trasferimento dei dati personali

I dati non saranno trasferiti in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

### i) Conservazione dei dati

	<p align="center"><i>Regolamento per la certificazione di prodotto degli ascensori</i></p>	<p>RG 02 Ed 01 Rev 01 Pag. <b>17</b> di <b>17</b></p>
---	--	---

Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i Suoi dati saranno conservati per un periodo di 10 anni.

Profilazione e diffusione dei dati personali

I dati personali non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale automatizzato, ivi compresa la profilazione.

j) Diritti dell'interessato

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di:

I. accedere ai dati personali, ossia di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, nonché ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione (art. 15 GDPR 2016/679);

II. ottenere la rettifica dei dati inesatti (art. 16 GDPR 2016/679) e la cancellazione dei dati (al verificarsi di una delle condizioni indicate dall'art. 17, par.1 GDPR 2016/679 e nel rispetto delle eccezioni previste al par. 3 dello stesso articolo);

III. ottenere la limitazione del trattamento (al ricorrere di una delle ipotesi di cui all'art. 18 par. 1 GDPR 2016/679);

IV. richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (art. 20 GDPR 2016/679);

V. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto (art. 21 GDPR 2016/679);

VI. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione (art. 21 GDPR 2016/679);

VII. revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;

VIII. proporre reclamo ad un'autorità di controllo (Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali – [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

I diritti come sopra individuati dal punto i) al punto viii) potranno essere esercitati mediante richiesta scritta inviata al Titolare a mezzo racc. a.r. all'indirizzo postale ovvero all'indirizzo PEC come meglio individuati al punto 1 della presente informativa.