

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
3. TERMINI E DEFINIZIONI	2
4. DIRITTI E DOVERI DI ETRURIA	3
5. OBBLIGHI DEL CLIENTE	3
6. PROCESSO DI EROGAZIONE CERTIFICATO	3
6.1 REQUISITI MINIMI PER L'OTTENIMENTO DELL'ACCORDO PREVENTIVO	3
6.2 DOMANDA DI RILASCIO CERTIFICATO PER L'ACCORDO PREVENTIVO	3
6.3 RIESAME DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	4
6.4 RILASCIO CERTIFICATO	4
6.5 DURATA DEL CERTIFICATO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	4
7. ELENCO ATTIVITA' SVOLTE	4
8. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	4
9. INFORMATIVA PER LA PRIVACY	5
10. RECLAMI	5
11. RICORSI	5
12. MEDIAZIONE	6
13. CONTENZIOSI	6
14. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI VERIFICATORI	6
15. TARIFFARIO	6
16. FATTURAZIONE	6
17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA	6
18. FORO COMPETENTE	6

	COPIA NON SOGGETTA AD AGGIORNAMENTO
	COPIA N. SOGGETTA AD AGGIORNAMENTO
	SPEDITA A IL

Carlo Bellini

Carlo Profeta

Massimo Pellicani

4	03/10/2018	Aggiornamento	Responsabile SGQ	Responsabile Tecnico	Amministratore Delegato
3	01/09/2017	Aggiornamento	Responsabile SGQ	Responsabile Tecnico	Amministratore Delegato
2	08/07/2016	Rilievi ED Accredia	Responsabile SGQ	Responsabile Tecnico	Amministratore Delegato
1	01/06/2016	Aggiornamento	Responsabile SGQ	Responsabile Tecnico	Amministratore Delegato
0	30/04/2015	Prima emissione	Responsabile SGQ	Responsabile Tecnico	Amministratore Delegato
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento elaborato da ETRURIA Certificazioni s.r.l., nel seguito indicata con ETRURIA, definisce i principi sui quali si basa l'accordo legalmente valido tra il Cliente ed ETRURIA il cui oggetto è il rilascio di un Certificato per l'Accordo Preventivo ai sensi del D.P.R. 162 30/04/1999 punto 2.2 allegato 1 e dei successivi D.P.R. 8 del 19/01/2015 e D.M. 19/03/2015.

Le politiche adottate da ETRURIA permettono a chiunque si impegni di osservare il presente Regolamento e le prescrizioni delle Norme a cui si fa riferimento di ottenere il rilascio del Certificato per l'Accordo Preventivo. È stata bandita qualunque discriminazione e pertanto detto servizio è aperto a chiunque ne faccia esplicita richiesta con l'unico vincolo di accettare quanto sopra.

Sul sito di ETRURIA <http://www.etruriacert.com> nella sezione ASCENSORI è presente in qualsiasi momento l'ultima revisione del presente regolamento, consultabile e scaricabile.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Per il rilascio del Certificato si fa riferimento alle seguenti norme:

- Direttiva 2014/33-UE per l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori.
- DPR 30 aprile 1999 n.162 - Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nullaosta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio.
- DPR 19/01/2015 n.8
- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19/03/2015
- Direttiva Macchine 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE;
- D.Lgs. 27/01/2010 n.17 - Attuazione della direttiva 2006/42/CE Relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori
- D.P.R. 214 del 05/10/2010 - Regolamento recante modifiche al DPR 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
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi"
- UNI CEI EN 17000 "Valutazione delle conformità – vocabolario e principi generali"
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA negli schemi e settori coperti da accreditamento;
- Guide IAF – EA applicabili
- Norma UNI EN 81-20: 2014
- Norma UNI EN 81-50: 2014
- Norma UNI EN 81-21: 2012
- D.P.R. 23/2017 - Regolamento concernente modifiche al DPR 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.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da ETRURIA nello svolgimento delle attività del servizio di cui al presente regolamento è in accordo ai documenti legislativi e normativi richiamati al paragrafo precedente e nell'ultima versione aggiornata del Manuale della Qualità.

Comitato di Certificazione (CCE): struttura di ETRURIA che ha la responsabilità di prendere decisioni in merito al rilascio del Certificato per l'Accordo Preventivo seguendo le indicazioni delle norme di riferimento e della Politica aziendale formalmente espressa dalla Direzione.

Cliente: persona fisica o giuridica che richiede il rilascio del certificato per l'Accordo Preventivo.

Reclamo: Istanza verbale o scritta inviata ad ETRURIA da parte di qualsiasi persona che si interfaccia con i documenti richiesti per il del servizio ad esso correlati.

Ricorso: Istanza scritta dal Committente a ETRURIA esponendo le ragioni del dissenso con esplicito riferimento a decisioni formalmente prese dal Comitato di Certificazione di ETRURIA.

Rilievi: riscontri ottenuti da ETRURIA nel corso delle attività di analisi della documentazione ricevuta e per tale motivo ritenuta non conforme a quanto prescritto o nel mancato ricevimento di determinati documenti.

La presenza di un rilievo comporta la momentanea sospensione della procedura di rilascio.

Mediazione: La mediazione è l'attività svolta da un professionista con requisiti di terzietà, finalizzata alla ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della lite.

4. DIRITTI E DOVERI DI ETRURIA

ETRURIA si impegna a condurre, con diligenza professionale, una valutazione di conformità dei documenti ricevuti rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo.

ETRURIA non intende, né può assumere, alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito all'emissione del certificato.

ETRURIA garantisce che i servizi saranno forniti da personale competente e qualificato dalla stessa ETRURIA.

ETRURIA si riserva il diritto di modificare il contenuto delle procedure di riferimento, in quanto la sua politica prevede la continua ricerca del miglioramento dei propri servizi.

ETRURIA, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'erogazione del servizio relativo al presente documento, non svolge:

- attività di progettazione e/o fabbricazione nel settore degli elevatori e relativi componenti di sicurezza;
- attività di consulenza nel campo della verifica e certificazione degli elevatori e relativi componenti di sicurezza;
- qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo di verifica e certificazione degli ascensori e relativi componenti di sicurezza.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente è tenuto a:

- rispettare integralmente quanto previsto dal presente Regolamento;
- trasmettere a ETRURIA la documentazione necessaria all'emissione del Certificato per l'Accordo Preventivo;
- garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione del tecnico incaricato da ETRURIA.
- garantire che nessun documento di certificazione né alcuna parte di esso siano utilizzati in modo ambiguo e/o ingannevole; nel caso in cui fornisce copie dei documenti di certificazione ad altri, i documenti devono essere riprodotti nella loro interezza;
- retribuire ETRURIA per le attività richieste, secondo quanto specificato nel presente Regolamento;

6. PROCESSO DI EROGAZIONE CERTIFICATO**6.1 REQUISITI MINIMI PER L'OTTENIMENTO DELL'ACCORDO PREVENTIVO**

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

EDIFICI ESISTENTI

Vincoli derivanti da Regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle Soprintendenze per i beni architettonici e per il Paesaggio;

Impossibilità oggettive dovute a vincoli naturali geologici (falde acquifere, terreni instabili) o strutturali (strutture ad arco o volta, strutture di fondazione, solette o travi portanti in testata, ecc)

Diritti di soggetti terzi, quando gli stessi non investono le proprietà delle parti comuni. Questi sono solo alcuni motivi e non esaustivi della totalità delle situazioni in cui può essere richiesto l'accordo preventivo.

EDIFICI DI NUOVA COSTRUZIONE

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

6.2 DOMANDA DI RILASCIO CERTIFICATO PER L'ACCORDO PREVENTIVO

Quando un potenziale Cliente richiede ad ETRURIA la disponibilità ad erogare tale servizio, ETRURIA provvede ad inviare al Cliente il regolamento ed il modulo INC-A allegato allo stesso.

Se il Cliente è interessato ad affidare l'incarico ad ETRURIA deve compilare il modulo INC-A, al cui interno

- è necessario inserire l'indirizzo installazione del futuro impianto e i dati per fatturazione
- è necessario che il Cliente specifichi se il futuro impianto sarà conforme o meno alla norma UNI EN 81-21
- è presente la tariffa del servizio offerto da ETRURIA. Qualora fosse necessario un sopralluogo fisico, ETRURIA contatta il Cliente specificando la necessità del relativo rimborso spese e modalità di pagamento
- sono presenti le modalità di pagamento (incasso anticipato rispetto all'erogazione del servizio)

- è presente l'allegato ELENCO DOCUMENTI RICHIESTI D.M. 19-03-2015 per Procedura 1 (impianto non utilizzando la norma UNI EN 81-21) oppure per Procedura 2 (impianto utilizzando la norma UNI EN 81-21) e le modalità con cui devono essere presentati.

Il potenziale Cliente per poter accedere alla procedura di rilascio del Certificato deve consegnare ad ETRURIA il modulo INC-A compilato e sottoscritto per:

- accettazione del presente regolamento;
- dichiarazione che la richiesta di Accordo Preventivo per l'impianto in oggetto non è stata presentata ad altri organismi;
- dichiarazione che l'impianto sopra indicato non è stato oggetto di una valutazione negativa da un altro organismo;

Il documento INC-A ricevuto insieme alla copia del bonifico effettuato è considerato come incarico formale del Cliente; in mancanza del suddetto documento accettato la procedura di certificazione non può essere avviata.

6.3 RIESAME DELLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Ricevuto l'incarico da parte del Cliente, modulo INC-A, la Segreteria esamina la domanda al fine di garantire la presenza, correttezza e completezza dei dati trascritti nel modulo stesso.

La formalizzazione dell'inizio della procedura si ha con l'accettazione formale dell'incarico da parte del Legale Rappresentante di ETRURIA con la sottoscrizione del documento INC-A.

La spedizione dell'accettazione è effettuata a mezzo fax o per email.

6.4 RILASCIO CERTIFICATO

Al completamento della verifica documentale da parte del Tecnico Verificatore questo sottopone tutta la documentazione elaborata all'approvazione del Responsabile Tecnico.

Tale attività si completa, di norma, entro 7 giorni lavorativi da quando il Tecnico Verificatore consegna il fascicolo di certificazione al Responsabile Tecnico.

Nel caso in cui l'esito finale sia positivo, il Certificato viene emesso da ETRURIA su formato AAP dopo la delibera del Responsabile Tecnico.

Il Certificato per l'Accordo Preventivo contiene i seguenti dati:

- Oggetto della deroga;
- Ubicazione Impianto;
- Identificazione impianto;
- La data di rilascio del Certificato per l'Accordo Preventivo.

Nel caso in cui l'esito finale sia negativo, il Responsabile Tecnico provvede a dare comunicazione scritta al Cliente specificando i rilievi emersi e richiedendo quale trattamento di risoluzione ed in quali termini si intende operare.

Il Cliente provvede ad informare ETRURIA sul trattamento individuato ed i tempi di attuazione entro un (1) mese dalla comunicazione di ETRURIA.

In caso contrario e qualora ETRURIA non abbia ricevuto comunicazione relativamente alla risoluzione dei rilievi emersi non oltre due (2) mesi dall'eventuale esecuzione della verifica sul campo, la pratica si considera chiusa con esito negativo.

6.5 DURATA DEL CERTIFICATO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Il Certificato per l'Accordo Preventivo ha durata illimitata.

ETRURIA conserva la documentazione relativa alla pratica di certificazione per un periodo non inferiore ai 15 anni.

7. ELENCO ATTIVITA' SVOLTE

ETRURIA, una volta emesso il certificato, aggiorna il proprio "Registro Certificati ACCORDO PREVENTIVO".

Nell'elenco dei Certificati emessi è possibile rintracciare:

- l'indirizzo dell'impianto
- l'identificazione del cliente

Qualsiasi informazione di cui dispone ETRURIA sul certificato emesso viene resa disponibile su richiesta solo al Cliente che ha stipulato il contratto.

8. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Cliente rimane proprietario di tutta la documentazione consegnata ad ETRURIA.

Il personale di ETRURIA non potrà utilizzare tale documentazione e le informazioni di cui è entrato in possesso per eseguire attività che non rientrino tra quelle richieste dal cliente. ETRURIA non potrà trasferire a terzi tali dati, anche parziali, se non dietro formale autorizzazione del Cliente.

Qualora ETRURIA sia tenuto per legge od autorizzato da accordi contrattuali, a divulgare informazioni riservate, il Cliente deve, a meno che ciò sia proibito dalla legge, essere avvertito delle informazioni fornite.

Si deroga a questo ultimo paragrafo per gli obblighi da mantenere nei confronti delle autorità di controllo e di accreditamento.

Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso saranno trattate da ETRURIA come informazioni riservate.

9. INFORMATIVA PER LA PRIVACY

ETRURIA tratta i dati personali (di seguito, i "dati") nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, il "GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati").

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, si precisa che il Titolare del trattamento dei Dati è:

ETRURIA Certificazioni s.r.l., Via dell'Aeroporto, 47b – Pisa.,
C.F. e P.IVA 01959490507, fax: 050 504575 tel: 050 500910,
indirizzo PEC: etruriacertificazioni@legalmail.it.

I dati sono raccolti e conservati da ETRURIA sia in forma informatica che cartacea per poter svolgere tutte le attività previste nel presente regolamento e gestire le attività amministrative, contabili ed eventuali attività legali, conseguenti agli accordi contrattuali sottoscritti dal Cliente.

I dati vengono richiesti e conservati per poter ottemperare alle attività di ispezione e/o di certificazione per le quali ETRURIA è stato considerato Ente Notificato/Accreditato; per tale motivo possono essere inviati alle ditte di manutenzione incaricate dal Cliente (vedi spedizione documenti e/o certificati) e, su richiesta, anche all'Ente di Controllo/Accreditamento.

I dati sono trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza e sono raccolti in misura adeguata, pertinente e limitata alle finalità, preventivamente determinate, esplicite e legittime, del trattamento.

Il Cliente, inviando l'incarico INC-A per conto proprio o per terzi, compilato e firmato, fornisce il consenso al trattamento dei dati e accetta l'Informativa Privacy, visionabile in maniera completa sul sito <http://www.etruriacert.com> nella sezione Privacy.

Ai sensi degli artt. 15-21 del GDPR, potrà esercitare in qualsiasi momento i diritti di accesso, rettifica o cancellazione "diritto all'oblio", di limitazione del trattamento, nonché alla portabilità dei Suoi dati inviando un'apposita richiesta all'indirizzo PEC: etruriacertificazioni@legalmail.it

10. RECLAMI

ETRURIA gestisce formalmente ogni reclamo verbale o scritto ricevuto registrandolo in un file predisposto allo scopo.

La gestione del reclamo prevede, previa analisi della Direzione, una risposta scritta entro dieci giorni dal ricevimento dello stesso; nella risposta si evidenzia se il reclamo è accettato o se, motivandone la scelta, si ritiene di non accettarlo.

Nel caso in cui il reclamo venga accettato la Direzione di ETRURIA da mandato al Responsabile Tecnico affinché vengano analizzati i fatti e l'eventuale documentazione correlata al fine di individuare le cause del reclamo.

Al completamento di tale fase ETRURIA fornisce al Reclamante una analisi dettagliata delle proprie valutazioni e la descrizione e le tempistiche delle eventuali azioni previste.

Al completamento delle azioni previste ETRURIA invia una ulteriore comunicazione formalizzando la conclusione della pratica.

ETRURIA richiede agli Intestatari delle certificazioni emesse di mantenere dettagliate registrazioni dei reclami ricevuti a fronte della loro fornitura/installazione e renderle disponibili allo stesso Organismo Notificato e all'organo responsabile dell'Accreditamento di ETRURIA, ACCREDIA.

In relazione alla gestione di tali reclami ETRURIA richiede al Cliente di adottare azioni appropriate, documentare le eventuali azioni correttive ed i risultati ottenuti.

ETRURIA mantiene le registrazioni dei reclami in modo da poterle rielaborare successivamente e trarne spunto per l'analisi continua sulla soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo.

Nel caso in cui le persone designate a gestire il reclamo siano coinvolte direttamente, l'Amministratore delegato analizzerà la situazione che si è venuta a creare e provvederà ad affidare l'incarico ad altra persona

11. RICORSI

I ricorsi avverso le decisioni prese da ETRURIA in relazione alla sua attività di Certificazione, con la descrizione del proprio dissenso, devono essere presentati dal Cliente a mezzo raccomandata o fax entro trenta giorni dalla decisione comunicata da ETRURIA.

Il ricorso deve contenere una sintetica descrizione della decisione contestata ed una dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso.

ETRURIA comunica formalmente al Ricorrente entro 10 giorni se il suo ricorso è stato giudicato ammissibile o meno.

Nel caso in cui il ricorso è giudicato ammissibile l'Amministratore Delegato di ETRURIA nomina un gruppo di esperti, non coinvolti nelle attività che hanno generato il ricorso, al fine di avere una valutazione indipendente; questo gruppo deve dare una risposta entro 30 giorni dall'accettazione del ricorso.

Le spese sostenute per l'analisi del ricorso sono a carico del Richiedente a meno che il ricorso sia stato accettato.

Nel caso in cui le persone designate a gestire il ricorso siano coinvolte direttamente, l'Amministratore delegato analizzerà la situazione che si è venuta a creare e provvederà ad affidare l'incarico ad altra persona

12. MEDIAZIONE

Ogni e qualsiasi controversia dovesse insorgere direttamente o indirettamente in merito all'interpretazione o esecuzione del presente contratto verrà sottoposta ad un preliminare tentativo di mediazione presso la Camera di Commercio di Pisa, accreditata con PDG del 16/07/2007 al n.13 del registro degli Organismi di Mediazione del Ministero di Giustizia.

Il Regolamento, la modulistica e le tabelle delle indennità in vigore al momento di attivazione della procedura sono visionabili sul sito internet www.pi.camcom.it. La Sede della mediazione sarà Pisa

Per qualsiasi controversia Etruria si impegna a perseguire l'iter della mediazione, qualora fallisse l'Amministratore Delegato provvederà a perseguire la strada del contenzioso.

13. CONTENZIOSI

È compito dell'Amministratore Delegato dirimere eventuali motivi di contenzioso nei limiti del possibile.

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di una procedura operativa di certificazione e/o ispezione di ETRURIA è devoluta esclusivamente alla sentenza di un collegio arbitrale. Tale collegio è composto da tre membri due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, dai due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo, l'arbitrato sarà presso la Camera di Commercio di Pisa e verrà applicato il regolamento della Camera di Commercio di Pisa.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Pisa.

Per quanto possibile, gli arbitri non possono essere parte interessata.

14. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI VERIFICATORI

Per ogni responsabilità conseguente il presente incarico ETRURIA ha sottoscritto con una primaria compagnia assicuratrice una idonea polizza a copertura degli esistenti rischi professionali.

15. TARIFFARIO

Le tariffe di ETRURIA relative all'emissione del Certificato per l'Accordo Preventivo sono riportate nel modulo INC-A a seguito della richiesta del Cliente.

16. FATTURAZIONE

La fatturazione avviene al ricevimento del bonifico emesso dal cliente secondo le indicazioni riportate nel solito modulo INC-A.

17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

ETRURIA avrà la facoltà di risolvere il presente contratto, mediante semplice comunicazione scritta indirizzata al Cliente, in caso di violazione o inadempimento di una delle obbligazioni di cui al precedente paragrafo 5 (OBBLIGHI DEL CLIENTE) del presente regolamento.

18. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia inerente all'interpretazione, esecuzione, applicazione del presente incarico è esclusivamente e inderogabilmente competente il Foro di Pisa.