

REVISIONI DEL DOCUMENTO				
Rev.	Descrizione della revisione	Verificato	Approvato	Data
A	Prima Emissione	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	16.04.12
B	Modifiche par. 2, 6, 7 e 12 derivanti dai rilievi della valutazione documentale di ACCREDIA.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	28.03.13
C	Modifiche par. 2, 6, 7 e 12 derivanti dai rilievi dopo verifica per accreditamento.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	28.06.13
D	Modifiche par. 7, 11 e 15 derivanti dalle osservazioni di Accredia del 14 Ottobre 2013.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	16.10.13
E	Modifiche par. 6, 7 e 13 derivanti dalle osservazioni di Accredia del 12 Dicembre 2013.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	27.03.14
F	Aggiornamento documenti di riferimento par. 2 e 4 Precisazioni su par. 15 derivanti dai commenti presenti sul Accredia inerente alla visita di Dicembre 2014.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	27.04.15
G	Modifiche par. 2, 3, 4, 6, 7, 7.1, 7.2, 8, 9, 10, 11, 13, 18, 21.2 e 22 derivanti dalle osservazioni di Accredia del 3 e 4 Dicembre 2015 e dall'adeguamento nuova Direttiva Ascensori 2014/33/UE ed ascensori in deroga.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	08.02.16
H	Modifiche par. 2, 3, 7, 7.2, 8, 9, 12, 15 e 22 derivanti dall'esito dell'esame documentale effettuato da ACCREDIA Novembre 2016	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	29.11.16
I	Modifiche par. 2, 4, 7 derivanti dai commenti presenti sull'esito della visita di ACCREDIA del dicembre 2017 e da aggiornamenti normativi.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	25.06.2018
L	Modifiche par. 3, 7.2, 12, 15 e 21.2 ed inserimento par. 7.3 derivanti dai rilievi presenti sull'esito dell'esame documentale di ACCREDIA del novembre 2020.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	1.12.2020
M	Modifica par. 1, 7, 7.1, 9 e 11 in risposta ai rilievi dell'esame documentale di giugno 2023 di ACCREDIA riguardo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.	Marco Grossi	Massimiliano Bruschi	28/06/2023
N	Modifica par. 7.2, 7.3, 11 e 21.2 in risposta ai rilievi dell'esame documentale di ACCREDIA UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e UNI CEI EN ISO/IEC 17065 di dicembre 2024.			11/12/2024
<p>Il contenuto di questo documento è di proprietà della Società Cert2000 s.r.l. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione. La Società tutelerà i propri diritti a norma di legge.</p>		<p>TITOLO DEL DOCUMENTO</p> <p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE E LE ISPEZIONI</b></p>		
NOTE		<p>CODICE DEL DOCUMENTO</p> <p style="text-align: center;"><b>DT01 N</b></p>		

## INDICE

<b>1 SCOPO</b>	<b>3</b>
<b>2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>3 CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>4 TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI</b>	<b>4</b>
<b>5 RESPONSABILITÀ</b>	<b>5</b>
<b>6 DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO</b>	<b>5</b>
<b>7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
7.1. <i>IMPEGNI DI CERT2000</i>	9
7.2 <i>IMPEGNI DEL CLIENTE</i>	10
7.3 <i>IMPEGNI DELL'INSTALLATORE</i>	11
<b>8 CERTIFICATO FINALE e RAPPORTO DI ISPEZIONE PERIODICA / STRAORDINARIA</b>	<b>12</b>
<b>9 REGISTRO DEGLI ASCENSORI</b>	<b>12</b>
<b>10 MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CONFORMITÀ AL DPR 162/99 E S.M.I. - USO DEL MARCHIO</b>	<b>13</b>
<b>11 RITIRO CON SOSTITUZIONE DEL CERTIFICATO</b>	<b>14</b>
<b>12 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI</b>	<b>15</b>
<b>13 MODIFICHE ALLE REGOLE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>15</b>
<b>14 RISERVATEZZA</b>	<b>16</b>
<b>15 RECLAMI E RICORSI</b>	<b>16</b>
<b>16. CONTENZIOSI</b>	<b>17</b>
<b>17. SCADENZE (MESE DI AGOSTO)</b>	<b>17</b>
<b>18 TARIFFARIO</b>	<b>17</b>
<b>19 FATTURAZIONE</b>	<b>17</b>
<b>20 FORO COMPETENTE</b>	<b>18</b>
<b>21 USO DEL MARCHIO ACCREDIA</b>	<b>18</b>
21.1 <i>USO DEL MARCHIO ACCREDIA DA PARTE DI CERT 2000</i>	18
21.2 <i>USO DEL MARCHIO ACCREDIA DA PARTE DEI CLIENTI CERT2000</i>	18
<b>22. ALLEGATI</b>	<b>18</b>

## 1 SCOPO

Il regolamento ha lo scopo di definire le modalità seguite da CERT2000 per la conduzione delle attività di certificazione ed ispezione degli ascensori.

Si precisa che CERT2000, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di ispezione e certificazione, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

- attività di progettazione e/o fabbricazione nel settore degli ascensori e relativi componenti di sicurezza;
- attività di consulenza nel campo della ispezione e certificazione degli ascensori e relativi componenti di sicurezza;
- qualsiasi altra attività di progettazione, produzione, manutenzione 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.

Il presente regolamento viene applicato in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che utilizzano i servizi di ispezione e certificazione degli ascensori erogati da CERT2000; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di ascensori e relativi componenti di sicurezza già certificati.

## 2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La legislazione applicabile come riferimento per gli ascensori è:

- Decreto del Presidente della Repubblica n° 162 del 30 aprile 1999 "Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio";
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214 "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori"
- Decreto del Presidente della Repubblica 19 gennaio 2015, n. 8 "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 del Ministro dello Sviluppo Economico del 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".
- Decreto del Presidente della Repubblica del 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 Ascensori 2014/33/UE.

Le normative tecniche applicabili ed i Regolamenti emessi da ACCREDIA inerenti le attività dell'Organismo sono riportati su un documento gestito da CERT2000 "**ELENCO DOCUMENTAZIONE ESTERNA**" che potrà essere fornito al cliente su specifica richiesta effettuata tramite il sito web [www.cert2000.it](http://www.cert2000.it).

### 3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del presente regolamento è riferito alle seguenti disposizioni legislative:

- Decreto del Presidente della Repubblica n° 162 del 30 aprile 1999 "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"; *modificato dal* Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214 "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori", dal Decreto del Presidente della Repubblica 19 gennaio 2015, n. 8 "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" e dal Decreto del Presidente della Repubblica 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".

Più precisamente le attività cui si applica questo regolamento sono:

- tutte le procedure di valutazione della conformità e le verifiche di cui agli articoli 6 (che corrispondono ai nuovi Allegati V e VIII della Direttiva Ascensori 2014/33/UE), 13, 14 del DPR 162/99, modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica n° 214 del 05 ottobre 2010 (su ascensori, piattaforme per disabili e servoscale);
- Certificazioni rilasciate ai sensi dell'art. 17bis Comma 1, Lettera a) del DPR 162/99 così come aggiornato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga").

### 4 TERMINOLOGIA E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata nello svolgimento delle attività di ispezione e certificazione degli ascensori e relativi componenti di sicurezza è riferibile ai documenti legislativi e normativi richiamati al paragrafo 2.

## 5 RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente di CERT2000 (fabbricante / installatore / manutentore / amministratore / proprietario / legale rappresentante / ecc., a seconda delle situazioni) e la Società CERT2000 stessa devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di ispezione e certificazione degli ascensori e relativi componenti di sicurezza.

CERT2000 effettua direttamente l'esecuzione delle attività descritte ed assume quindi la piena responsabilità delle attività nei confronti del cliente; garantendo i requisiti di integrità, imparzialità, indipendenza necessari a poter correttamente svolgere il servizio.

Il presente Regolamento prevede il diritto all'Ente di Accreditamento, ed ai relativi ispettori, di accedere all'impianto, in accompagnamento a CERT2000, per lo svolgimento delle attività di accreditamento e di suo mantenimento.

CERT2000 opera attraverso la Direzione Tecnica di Certificazione, dalla quale dipendono gli ispettori. La Direzione Tecnica di Certificazione dipende direttamente dalla Direzione aziendale a cui risponde direttamente il Responsabile della Decisione di Certificazione per completare l'iter di certificazione deliberando la pratica.

CERT2000, nello svolgimento delle proprie attività, applica quanto disposto dal Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

## 6 DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento ed i relativi aggiornamenti sono messi a disposizione degli interessati attraverso il sito Internet [www.cert2000.it](http://www.cert2000.it). La validità della nuova versione del Regolamento decorre dopo 30 (trenta) giorni dalla data di approvazione riportata sul documento. A decorrere dalla data di validità del documento lo stesso viene reso disponibile sul sopra citato sito web aziendale.

Al fine di rendere efficace la comunicazione degli aggiornamenti del presente Regolamento ai clienti, con particolare riferimento per coloro con contratti pluriennali o che sono subentrati in contratti esistenti, durante la pianificazione dei servizi verrà verificata la conoscenza della revisione vigente del Regolamento da parte del cliente. Se richiesto verrà inviata copia del regolamento vigente al cliente utilizzando gli strumenti di comunicazione da questi indicati.

In ogni caso i clienti intenzionati a concludere il contratto con CERT2000 o che hanno già concluso tale contratto ricevono il documento nella sua revisione vigente.

## 7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di certificazione e ispezione in accordo agli articoli 6 (che corrispondono agli Allegati V e VIII della Direttiva Ascensori 2014/33/UE), 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i. e le attività di certificazione rilasciate ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga"), sono forniti da CERT2000 nei termini ed alle condizioni precisate nei documenti:

- Modulo di erogazione del servizio di certificazione e ispezione degli impianti elevatori (Art. 6 DPR 162/99 e s.m.i.);

- Modulo di erogazione del servizio di ispezione (ispezione periodica) degli impianti elevatori (Art. 13 DPR 162/99 e s.m.i.).
- Modulo di erogazione del servizio di ispezione straordinaria (ispezione) degli impianti elevatori (Art. 14 DPR 162/99 e s.m.i.).
- Modulo di erogazione del servizio di certificazione ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga") [Certificazione, dell'esistenza delle condizioni che rendono indispensabile il ricorso all'installazione di un ascensore in deroga (punto 2.2 dell'Allegato I del Decreto del Presidente della Repubblica 30 Aprile 1999, n. 162 e s.m.i ) e dell'idoneità delle soluzioni proposte, necessaria ai fini del raggiungimento dell'accordo preventivo].

che il cliente intenzionato ad assegnare i servizi e quindi a concludere il contratto accetta con l'invio a CERT2000 del modulo debitamente sottoscritto (incarico di ispezione /certificazione).

Nel caso di ispezione periodica e/o straordinaria, l'ordine si intende formalmente accettato solo con la successiva emissione della conferma da parte di CERT2000, che chiude e completa la fase contrattuale e consente l'invio dei documenti agli Enti Competenti; nel caso di collaudo l'incarico si intende formalmente accettato al momento dell'invio della lettera di accettazione con l'indicazione dei documenti necessari per l'iter di certificazione.

Le modalità generali di svolgimento dei controlli per le ispezioni e la certificazione degli ascensori e dei relativi componenti di sicurezza sono attuate in accordo al Decreto del Presidente della Repubblica n° 162 del 30 aprile 1999 e s.m.i., e norme di riferimento richiamate al punto 1, nonché alla Direttiva Ascensori 2014/33/UE.

Le modalità adottate da CERT2000 per l'esecuzione delle diverse tipologie di attività previste nel DPR n° 162/99 e s.m.i. sono riportate nella Procedura Generale PG16 ed in apposite procedure operative tali procedure di dettaglio sono a disposizione del cliente su sua richiesta, limitatamente al caso specifico di pertinenza.

Al fine di diffondere le informazioni di potenziale interesse per tutte le parti interessate e già fornite ai richiedenti/Clienti, viene disposto che la Direzione Tecnica di Certificazione provvede ad informare i soggetti suddetti attraverso comunicazioni entro 5 giorni dalla data di risposta.

Di seguito sono descritte le modalità di erogazione del servizio di certificazione e di ispezione per i tipi di servizi che la Società può erogare.

### 1. Erogazione del servizio di certificazione degli impianti elevatori (Art. 6 DPR 162/99 e s.m.i.).

Nel caso di certificazione da effettuare a seguito di esame finale di cui all'allegato V Direttiva 2014/33/UE, CERT2000 richiede all'Installatore/costruttore la documentazione necessaria alla costituzione del Fascicolo Tecnico dell'impianto unitamente all'invio della conferma dell'incarico. La documentazione deve necessariamente comprendere tutti i documenti allegati al Certificato UE di Tipo o al Certificato secondo All. XI del Costruttore o al Certificato di Esame UE della progettazione rilasciato dall'Organismo Notificato che ha effettuato la certificazione, nonché i documenti specifici dell'ascensore in questione, comprendenti tutti i certificati UE, le dichiarazioni di conformità ed i manuali di istruzione dei dispositivi di sicurezza installati (con riferimento alle norme tecniche della serie EN 81 applicabili). I documenti sono verificati dall'ispettore (con riferimento alle norme indicate al paragrafo 2, applicabili al tipo di impianto) che effettua il controllo finale e se tutte le verifiche hanno esito positivo, contatta l'installatore per il sopralluogo finale mentre diversamente richiede la documentazione integrativa. Il controllo finale è effettuato

direttamente sull'impianto, assieme all'installatore, durante il quale sono effettuate tutte le verifiche (rilievi strumentali e controlli) nonché tutte le prove di carico previste dalle norme indicate al paragrafo 2, applicabili al tipo di impianto. Tutti i rilievi e le risultanze delle prove sono registrati nell'apposito test report "TestReport ALL. V-xx" applicabile al tipo di impianto. Completato il controllo finale sarà redatto il "Rapporto di Collaudo". In assenza di non conformità o problematiche ostative al rilascio della certificazione sarà attivata la procedura di Decisione della Certificazione che si concluderà con il rilascio del certificato UE secondo l'Allegato V (tale rilascio si concluderà entro il termine massimo di 30 gg dalla verifica finale positivamente conclusa). Nel caso emergano, durante il controllo finale, non conformità che precludano la possibilità di certificazione, sarà inviata all'Installatore una richiesta scritta di adeguamento dell'impianto (eliminazione delle non conformità) e successivamente sarà effettuata un nuovo controllo finale.

Nel caso di certificazione da effettuare in base all'esame dell'unità, di cui all'allegato VIII Direttiva 2014/33/UE, la procedura è identica a quella descritta per la certificazione secondo Allegato V, con la differenza che la documentazione fornita dall'Installatore/Costruttore deve comprendere anche tutti i documenti di calcolo e progettazione dell'impianto in modo da permettere la verifica completa del progetto prima di fissare la verifica finale in campo sull'impianto elevatore. Questa fase avviene solo quando tutti i documenti necessari all'istituzione del fascicolo tecnico sono stati forniti e verificati e solo se la verifica ha dato esito positivo mentre diversamente viene richiesta la documentazione integrativa. Tutti i documenti e le verifiche eseguite in fase di esame di progetto sono annotate nella prima parte del test report "TestReport ALL. VIII-xx" applicabile al tipo di impianto. La procedura di certificazione procede quindi con le stesse modalità descritte per la certificazione secondo Allegato V, effettuando la verifica in campo e successivamente redigendo il Rapporto di Collaudo ed attivando la procedura di Delibera della certificazione.

### 2. Erogazione del servizio di ispezione (verifica) degli impianti elevatori (Art. 13 e 14 DPR 162/99 e s.m.i.).

L'ispettore designato per l'ispezione prende contatto con la Società incaricata della manutenzione concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica; tale ispezione verrà effettuata di norma, in un giorno ed in orario lavorativo, con uno scostamento massimo di 2 mesi rispetto alla naturale scadenza, salvo richieste particolari da concordare, previa informazione del Cliente.

La ditta di manutenzione deve essere presente durante le attività di ispezione ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente). L'ispettore effettua le attività in accordo alle procedure operative interne che recepiscono le norme applicabili richiamate al paragrafo 2. Al termine delle attività, l'ispettore CERT2000 compila il Verbale di ispezione comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa.

Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a ispezione può essere mantenuto in servizio ottemperando agli eventuali rilievi/osservazioni verbalizzati nel più breve tempo possibile. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare quanto rilevato e, a lavori ultimati, richiedere a CERT2000 un'ispezione straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. CERT2000 ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i. comunicherà l'esito negativo dell'ispezione anche al Comune di competenza. L'ispettore CERT2000 lascia una copia del Verbale di ispezione alla ditta di manutenzione e una copia del verbale sarà inviata al Cliente successivamente alla verifica, unitamente alla fattura.

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi e approvazione interna da parte di CERT2000 che potrà dar luogo alle seguenti tempistiche di conferma del verbale:

- Verbale positivo è da intendersi confermato se entro i 30 gg solari successivi all'esecuzione dell'ispezione il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di CERT2000 diversamente il verbale sarà oggetto di nuova emissione con le modifiche individuate da CERT2000 che ritirerà il precedente verbale;
- Verbale negativo è da intendersi confermato se entro i 3 gg solari successivi all'esecuzione dell'ispezione il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di CERT2000, pertanto entro tale scadenza sarà inviato all'Ente Competente copia del verbale; mentre diversamente il verbale sarà oggetto di nuova emissione con le modifiche individuate da CERT2000 che ritirerà il precedente verbale procedendo successivamente all'iter di notifica all'Ente Competente. Nel caso la modifica comporti la revisione dell'esito negativo (con emissione di verbale positivo), la gestione delle attività successive rientra nel normale flusso descritto precedentemente per il "verbale positivo".

Il Verbale deve essere conservato e reso disponibile per le ispezioni successive dell'impianto, a cura del Cliente.

Le ispezioni straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente ispezione periodica
- incidente (anche non seguito da infortunio)
- modifiche costruttive dell'impianto
- su richiesta motivata da parte del Cliente;
- mancata richiesta di matricola da parte del proprietario di un ascensore nuovo oltre il termine previsto di 60 gg dalla data della dichiarazione di conformità (art. 12 comma 2 bis D.P.R. 162/99 e s.m.i.).

La gestione ed effettuazione delle ispezioni straordinarie avviene secondo le stesse modalità sopra descritte.

In ogni caso l'ispezione straordinaria ha anche valore di ispezione periodica e pertanto la successiva verifica dell'impianto sarà effettuata dopo due anni dalla data del verbale.

### 3. Erogazione del servizio di certificazione ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga").

L'ispettore designato per la gestione della pratica prende contatto con il Proprietario dell'immobile in cui deve essere installato l'impianto o con l'Installatore stesso (se delegato dal Proprietario), richiedendo la documentazione necessaria alla verifica ed alla successiva certificazione (di cui all'art. 17bis, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 30 Aprile 1999, n. 162 e s.m.i.) dell'esistenza delle condizioni che rendono indispensabile il ricorso all'installazione di un ascensore in deroga (punto 2.2 dell'Allegato I del Decreto del Presidente della Repubblica 30 Aprile 1999, n. 162 e s.m.i.) e dell'idoneità delle soluzioni proposte, in accordo al DM 19 Marzo 2015. Nel caso la documentazione sia tale da non fugare tutti i dubbi relativi all'effettiva sussistenza delle condizioni che rendono necessario il ricorso alla deroga, l'ispettore richiede di effettuare un sopralluogo preventivo per la verifica in campo della situazione (come già previsto dal modulo di richiesta della certificazione). Nel caso la documentazione sia esaustiva (o il sopralluogo completi tale condizione) e evidenzi la presenza e la correttezza dei requisiti necessari alla certificazione, l'ispettore completa la

compilazione dell'apposito "Report per procedura di certificazione ascensori in deroga", (allegato alla PG16) è attivata la procedura di riesame e decisione della certificazione. Al termine della procedura se l'esito è positivo, CERT2000 rilascia l'apposita certificazione necessaria per il raggiungimento dell'accordo preventivo.

In tutti i casi sopra descritti, il cliente è impegnato a fornire al personale di CERT2000 incaricato delle attività la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse. Spetta al Cliente informare CERT2000 in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale. Fornire i dati aggiornati relativi al prodotto nonché gli eventuali reclami ricevuti. Il Cliente dovrà altresì garantire l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di CERT2000 dei loro nominativi.

Peraltro il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati CERT2000, nel caso sussista un conflitto di interessi.

Il Cliente dovrà garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione.

Il Cliente dovrà rendersi disponibile ad eventuali verifiche supplementari richieste sia da parte di CERT2000 sia da parte dell'Ente di Accreditamento. Alcune verifiche supplementari possono essere eseguite con un preavviso massimo di 5 giorni e il Cliente non può ricusare il team incaricato di eseguire l'attività di valutazione. Tali verifiche sono in genere a carico di CERT2000 e sono eseguite a fronte di segnalazioni gravi che coinvolgono il prodotto, la non effettuazione di questa tipologia di verifica, comporta la revoca della certificazione concessa;

### 7.1. IMPEGNI DI CERT2000

CERT2000 si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento operando nel rispetto dei principi di:

- **INDIPENDENZA** (CERT2000 garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati)
- **IMPARZIALITÀ** (CERT2000 garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale)
- **RISERVATEZZA** (tutto il personale CERT2000 si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente; CERT2000 fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso CERT2000 ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie)

CERT2000 si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; CERT2000 non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con CERT2000, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, CERT2000 effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/ servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione

CERT2000 garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.

CERT2000 si impegna ad eseguire l'ispezione periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate dal presente paragrafo, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente.

CERT2000 garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).

### 7.2 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- a) accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di ispezione/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da CERT2000, e accettare altresì, ispettori CERT2000 in affiancamento/addestramento e ispettori CERT2000 in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- b) fornire tutte le informazioni/documenti che CERT2000 potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- c) comunicare tempestivamente a CERT2000 qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- d) garantire al personale CERT2000 (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- e) consentire al personale ispettivo CERT2000 l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto dell'ispezione;
- f) fornire a CERT2000 riferimenti (e-mail o telefono) facilmente raggiungibili al fine di comunicare e ricevere tutti i dati utili al perfezionamento del servizio nelle corrette modalità;
- g) mettere a disposizione del personale ispettivo CERT2000, all'atto dell'ispezione, la seguente documentazione tecnica:
  - il libretto dell'impianto (o fascicolo tecnico) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
  - manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i.
  - i verbali dell'ultima ispezione periodica e di eventuali ispezioni straordinarie eseguite sull'impianto;

- i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
  - ove necessario (per esempio nel caso di ispezione straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- h) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a CERT2000 le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale CERT2000, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con CERT2000 ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- i) accettare gli esiti delle verifiche e dare atto ai rilievi/osservazioni emersi nel corso delle verifiche, salvo emergano le condizioni per effettuare un ricorso come previsto nel par. 15 di questo documento;
- j) effettuare il pagamento dell'importo del servizio previsto dalla modulistica entro e non oltre 60 giorni dalla ricezione del rapporto inviato contestualmente alla fattura.
- k) attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati.
- l) in caso di richiesta di certificazione ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga"), se ritenuto necessario da Cert2000 a seguito della verifica dei documenti forniti, accettare il sopralluogo preventivo ed i relativi costi indicati nel modulo di richiesta certificazione.

Qualora gli ispettori di CERT2000 effettuino il sopralluogo constatando l'impossibilità oggettiva di svolgere il servizio per mancanza di documentazione, di accedere all'impianto o qualsiasi altra causa ostativa, CERT2000 procederà a comunicare tale situazione all'intestatario del contratto, attraverso raccomandata o PEC. Il Cliente entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione deve procedere a rimuovere le cause che impediscono il corretto svolgimento del servizio e nel caso in cui il termine non sia rispettato e superi la scadenza della verifica biennale CERT2000 declinerà qualsiasi responsabilità. CERT2000 in questa evenienza riterrà il servizio effettuato senza l'emissione di documentazione ad eccezione del verbale di ispezione annullato riferito al sopralluogo effettuato dall'ispettore. Successivamente CERT2000 procederà a fatturare il servizio come definito contrattualmente, ed a disdire il contratto in oggetto notificando la disdetta del contratto anche alle autorità competenti.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, CERT2000 ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

### 7.3 IMPEGNI DELL'INSTALLATORE

L'installatore ha l'obbligo di redigere la dichiarazione di conformità UE ed apporre la marcatura CE nella cabina di ogni ascensore, una volta ricevuto parere favorevole da Cert2000.

L'installatore deve poi conservare con la documentazione tecnica una copia del Certificato di conformità per dieci anni a decorrere dalla commercializzazione dell'ascensore.

Nel caso dell'esame finale l'installatore fa il necessario perché l'ascensore commercializzato sia conforme all'ascensore modello descritto nel Certificato UE del tipo e/o all'ascensore

commercializzato da azienda con Certificato UE del Sistema Qualità, se conforme alle norme, e abbinato al Certificato UE della progettazione, se con deviazioni alle norme.

La dichiarazione UE di conformità per gli ascensori installati deve contenere i seguenti elementi:

- nome e indirizzo dell'installatore dell'ascensore;
- descrizione dell'ascensore, designazione del tipo o della serie e indirizzo in cui l'ascensore è installato;
- eventualmente nome e indirizzo dell'organismo notificato e numero del certificato UE;
- eventualmente il riferimento a norma armonizzate;
- eventualmente, norme e specifiche tecniche nazionali applicate;
- identificazione del firmatario che ha la delega del fabbricante.

La dichiarazione di conformità deve essere redatta nella stessa lingua delle istruzioni per l'uso originali (una delle lingue comunitarie generalmente quella del costruttore) a macchina o in stampatello. Essa deve essere accompagnata da una traduzione in una delle lingue del Paese di utilizzazione.

### **8 CERTIFICATO FINALE E RAPPORTO DI ISPEZIONE PERIODICA / STRAORDINARIA**

In relazione alla tipologia di servizio erogato possono essere rilasciati al Cliente i seguenti documenti:

**a) Certificato Finale di Collaudo**

Il certificato finale viene emesso da CERT2000 su apposita modulistica dopo esito positivo dei controlli di cui all'art. 6 del citato DPR 162/99 e s.m.i., specificando se la certificazione è avvenuta con riferimento all'Allegato V o Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE (art. 6 D.P.R. 162/99 e s.m.i.).

Il certificato viene emesso nell'arco di 10 giorni lavorativi dalla conclusione positiva dell'iter previsto ed in particolare dalla verifica in campo attuata.

Il Certificato rilasciato ha validità illimitata.

**b) Rapporto di Ispezione periodica / straordinaria**

Tale rapporto viene emesso da CERT2000 su apposita modulistica dopo esito positivo dei controlli di cui agli art. 13 o 14 del citato DPR 162/99 e s.m.i.

Il rapporto deve essere considerato approvato, condiviso e riesaminato positivamente trascorsi 30 giorni dalla data di emissione.

Il rapporto d'Ispezione rilasciato da CERT2000 ha validità biennale, salvo diverse indicazioni in esso riportate.

**c) Certificazione finale ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga")**

Tale certificazione viene emessa da CERT2000 su apposita modulistica dopo esito positivo dei controlli sulla documentazione prevista dal DM 19 Marzo 2015.

La certificazione deve essere considerata approvata, condivisa e riesaminata positivamente trascorsi 10 giorni dalla data di emissione.

### **9 REGISTRO DEGLI ASCENSORI**

Una volta emesso il certificato finale di collaudo o il rapporto di ispezione periodica / straordinaria o la certificazione per gli ascensori in deroga (vedere precedente par. 8), CERT2000 aggiorna il proprio registro degli impianti gestito con apposito programma informatico.

Il programma che presidia il predetto registro consente l'inserimento dei seguenti dati ed informazioni:

- Anagrafica dell'impianto (n° impianto e luogo d'installazione) con specifica attribuzione delle attività svolte in accordo all'art. 6 e 17bis del citato DPR 162/99 e s.m.i.; in particolare viene individuata la data di emissione del certificato finale di collaudo.
- Identificazione dei soggetti che detengono il titolo di proprietà /uso dell'impianto e soggetti che hanno svolto o sono incaricati di svolgere le diverse attività (fabbricante / installatore / proprietario / utilizzatore);
- Gestione delle scadenze degli impianti verificati in accordo agli artt. 13 e 14 del citato DPR 162/99 e s.m.i.;
- Stato dei controlli svolti dai diversi soggetti sull'impianto di sollevamento in relazione a quanto previsto dal DPR 162/99 e s.m.i.; nel caso di attività svolte da CERT2000 sono riportati i riferimenti dei documenti che consentono la rilevazione e gestione degli esiti delle attività eseguite.
- Per le certificazioni relative gli ascensori in deroga, il motivo per il quale è stata certificata la necessità di installare un impianto in deroga.

La sottoscrizione del contratto di ispezione / certificazione costituisce per CERT2000 l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati sopra menzionato.

Il registro viene tenuto aggiornato e mantenuto riguardo ai certificati, rapporti e certificazioni emessi, e reso disponibile sul sito [www.cert2000.it](http://www.cert2000.it).

### **10 MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CONFORMITÀ AL DPR 162/99 E S.M.I. - USO DEL MARCHIO**

Qualora il cliente desideri pubblicizzare la conformità dell'ascensore al DPR 162/99 e s.m.i., può adottare le modalità descritte nei seguenti capoversi (a), (b).

Se il Cliente intende adottare modalità di riferimento alla conformità al DPR 162 diverse da quelle esposte nei capoversi (a), (b), il cliente deve contattare CERT2000 per riceverne lo specifico benestare.

#### a) Controlli di cui all'art. 6 del DPR 162/99 e s.m.i. (Collaudo)

Nel caso dei controlli di cui all'art. 6 del citato DPR 162, una volta ottenuto il certificato e per tutto il periodo di validità dello stesso, il cliente può far riferimento ad esso nelle dichiarazioni di conformità da esso rilasciate, nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il certificato riguarda esclusivamente quel determinato ascensore e non altri prodotti e nemmeno il sistema di gestione dell'organizzazione.

Ad esempio il cliente può fare detti riferimenti utilizzando:

- copie integrali del certificato CERT2000 e/o;
- riproduzioni del marchio CERT2000 e/o
- numero di identificazione della Società CERT2000, purché in accordo alle prescrizioni seguenti.

Per quanto concerne il certificato CERT2000, sono ammesse solo copie della prima pagina (CERTIFICATO) mentre sono vietate tutte le altre copie (integrali o parziali) e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del certificato e purché uniformi e leggibili.

Per quanto concerne il marchio CERT2000, esso è riportato nella figura A, che rappresenta il facsimile; i marchi utilizzabili in realtà sono forniti ai clienti su loro richiesta. per esempio, in particolare, sotto forma di adesivo da applicare all'ascensore certificato.

	<i>Organismo Notificato Direttiva 2014/33/UE n. 864</i>
Ascensore n° <input type="text"/>	Matricola <input type="text"/>
Portata <input type="text"/>	Capienza <input type="text"/>
Data collaudo <input type="text"/>	
Soggetto incaricato verifiche periodiche <input type="text"/>	

Per quanto concerne il numero di identificazione dell'Organismo CERT2000, esso deve essere apposto a lato della marcatura di conformità europea CE (ad esempio sulla targa da applicare all'ascensore come sopra riportato).

Nel caso di ritiro del certificato (vedere par. 11), il cliente deve cessare di fare qualsiasi tipo di riferimento alla certificazione; qualora ciò non avvenisse, CERT2000 si riserva di adire le vie legali.

*b) Ispezioni (ordinarie / straordinarie) di cui agli art. 13 / 14 del DPR 162/99 e s.m.i.*

Nel caso dei controlli di cui agli art. 13, 14 del citato DPR 162/99 e s.m.i., in caso di esito positivo il cliente può far riferimento alla conformità al DPR 162/99 e s.m.i. applicando all'impianto verificato il marchio riportato nella figura B, che rappresenta il facsimile sotto forma di adesivo da applicare all'impianto conforme.



### 11 RITIRO CON SOSTITUZIONE DEL CERTIFICATO

Nel caso in cui CERT2000 dovesse ritirare un Certificato si possono configurare due diverse situazioni:

- Ritiro a causa della presenza di errori formali su un Certificato emesso; CERT2000 ha facoltà di ritirare il documento e sostituirlo con un nuovo certificato corretto, comunicandolo per iscritto al cliente e richiedendo al contempo la restituzione del Certificato non corretto.
- Ritiro per la presenza di illeciti nella gestione delle attività di richiesta di certificazione da

parte dell'installatore (es. documenti relativi all'impianto e/o ai suoi componenti di sicurezza, visionati durante l'iter di certificazione e risultati successivamente non veritieri) procederà a segnalarlo alle autorità competenti come descritto di seguito.

Nel caso A non saranno effettuate attività di comunicazione alle le Autorità di notifica e gli altri Organismi Notificati operanti nell'ambito della medesima Direttiva, mentre nel caso B procederà ad informare le Autorità di notifica e gli altri Organismi Notificati operanti nell'ambito della medesima Direttiva, fornendo i seguenti dati:

- Elementi univoci e concordanti circa il riferimento al certificato oggetto di informazione;
- Specifica della determinazione assunta (ritiro);
- Direttiva o Regolamento Comunitario a cui la determinazione fa riferimento;
- Data di rilascio del certificato;
- Data del ritiro;
- Motivazione dettagliata a base della determinazione.

Le comunicazioni alle Autorità di Notifica saranno inviate a mezzo PEC.

La comunicazione agli altri Organismi Notificati (OONN) operanti nell'ambito della medesima Direttiva sarà effettuata attraverso l'inserimento nella sezione news del sito di CERT2000 e tramite invio diretto agli altri OONN.

## 12 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Ogni Parte Interessata (Amministratore, Proprietario, Utente, Manutentore, ecc..) può inoltrare a CERT2000 una segnalazione in relazione ad eventuali anomalie dell'impianto riconducibili alle attività della nostra Società avendo cura di indicare l'ascensore oggetto della segnalazione (n° matricola e luogo d'installazione). Tali segnalazioni possono essere inoltrate al nostro indirizzo di Via Pietro Nenni, 72/7-72/8 a Campi Bisenzio (50013) e/o per fax al n° 055-8977770. La segnalazione dovrà consentire il riferimento univoco al soggetto che la inoltra senza il quale sarà impossibile poter procedere alla successiva analisi e risposta.

Le segnalazioni vengono registrate da CERT2000 ed esaminate dal Direttore Tecnico della Certificazione (DTC) o da ASQ, che sono tenuti a svolgere opportune indagini ed a fornire una risposta scritta al soggetto che ha inviato la segnalazione entro un mese dal suo ricevimento. Nel caso in cui la segnalazione si riferisca a DTC o ASQ, le segnalazioni vengono gestite da DIR.

Il Direttore Tecnico della Certificazione o ASQ adotteranno se necessario azioni correttive mantenendone opportuna registrazione.

## 13 MODIFICHE ALLE REGOLE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

CERT2000 ha facoltà di modificare il proprio sistema di erogazione del servizio descritto nel presente regolamento aggiornandone la revisione e rendendola disponibile sul proprio sito [www.cert2000.it](http://www.cert2000.it). In accordo a quanto stabilito nel paragrafo 6.

Nel caso di modifiche richieste da Enti competenti e vincolanti legislativamente queste saranno attuate previa informazione del Cliente riportata aggiornando la revisione del presente regolamento e comunicandolo al cliente come stabilito nel paragrafo 6.

### 14 RISERVATEZZA

CERT2000 assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con le ispezioni (verifica) e la certificazione degli ascensori vengono trattate in maniera strettamente riservata ed in accordo a quanto prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

In particolare le informazioni ed i dati delle attività sono rese note al Ministero competente ed all'Ente di Accreditamento.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale CERT2000 coinvolto nelle attività sottoscrive un impegno formale alla riservatezza. Le registrazioni di tutti i tipi di controllo vengono rese disponibili esclusivamente al cliente con copia per l'archivio CERT2000 e per gli ispettori.

Le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione relative ad un particolare prodotto o Cliente non sono divulgate a terzi senza il consenso scritto del Cliente stesso.

Qualora la legge richieda che tali informazioni siano rese note a terzi, CERT2000 informerà il Cliente circa le informazioni fornite così come consentito dalle disposizioni di legge.

### 15 RECLAMI E RICORSI

I Reclami relativi ai servizi di ispezione (verifica) e certificazione sono manifestazioni di insoddisfazione effettuate dal cliente o da altre parti interessate relativamente al servizio offerto.

I Ricorsi relativi ai servizi di ispezione (verifica) e certificazione sono azioni che il cliente può effettuare al fine di chiedere la revisione della decisione presa da CERT2000 in qualità di Organismo di certificazione. Il ricorso può essere effettuato solo dal committente del servizio. Solo il cliente che utilizza i servizi di ispezione (verifica) e certificazione ha facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni adottate da CERT2000, affinché esse vengano riesaminate.

I reclami inerenti i servizi effettuati possono essere inoltrati in forma scritta o orale dai clienti e da altre parti interessate.

I ricorsi e i reclami vengono registrati da CERT2000 ed esaminati dal Direttore Tecnico della Certificazione, che è tenuto a svolgere le opportune indagini ed a fornire una risposta scritta entro un mese dal ricevimento del ricorso/reclamo.

I Reclami/Ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto del reclamo/ricorso, qualora DTC risultasse implicato sarà sostituito da DIR.

Nel caso di ricorso, qualora il ricorrente si dichiari ancora insoddisfatto, può rivolgere un appello scritto alla Direzione della Società CERT2000 che, in ragione dell'assenza di coinvolgimento nell'attività oggetto dell'appello, è tenuta a svolgere le opportune indagini ed a fornire una risposta scritta definitiva al ricorrente entro due mesi dall'appello.

CERT2000 conserva tutte le registrazioni relative ai reclami/ricorsi ed agli eventuali appelli.

I Reclami possono essere inoltrati alla Società tramite:

- e-mail, utilizzando l'indirizzo [info@cert2000.it](mailto:info@cert2000.it)
- telefono utilizzando il numero 0558974562 o fax, utilizzando il numero 055 8977770
- lettera all'indirizzo CERT2000 s.r.l. all'attenzione del Direttore Tecnico della Certificazione – Via P. Nenni 72/B – 50013 – Loc. Capalle Campi Bisenzio (FI)

I Reclami devono riportare i riferimenti di chi li effettua (nominativo e recapito) e descrivere in dettaglio l'accaduto ed i motivi del reclamo.

I Ricorsi possono essere inviati alla Società tramite:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo CERT2000 s.r.l. all'attenzione del Direttore Tecnico della Certificazione – Via P. Nenni 72/B – 50013 – Loc. Capalle Campi Bisenzio (FI)

Sui ricorsi si dovranno:

- riportare i riferimenti del Cliente (nominativo e recapito)
- riportare l'oggetto del ricorso,
- descrivere la motivazione che ha portato all'invio del ricorso,
- indicare eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate
- riportare la firma del legale rappresentante del Cliente.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso (in tali casi CERT2000 invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni della non accettazione del ricorso).

### **16. CONTENZIOSI**

I contenziosi possono originarsi sia per aspetti tecnici che economici o comunque contrattuali correlati al servizio.

Compete alla Direzione gestire i contenziosi originati direttamente o indirettamente con il Cliente in relazione ai servizi erogati verificando preliminarmente la possibilità di dirimere la contestazione in modo amichevole e con reciproca soddisfazione delle parti.

I contenziosi saranno gestiti dalla Direzione con il supporto del personale interno o con consulenti qualificati e competenti richiedendo l'intervento del Tribunale di Firenze competente a giudicare in merito al contenzioso insorto.

Le spese legali sono a carico della parte soccombente.

### **17. SCADENZE (MESE DI AGOSTO)**

Nel testo del presente regolamento e più in generale nei documenti di CERT2000 sono previste delle scadenze temporali.

Qualora i termini temporali stabiliti si sovrappongano al mese di agosto o lo includano, essi sono da intendersi automaticamente prolungati di un ulteriore mese.

### **18 TARIFFARIO**

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Regolamento è effettuata applicando il tariffario vigente in modo imparziale.

### **19 FATTURAZIONE**

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di controllo programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, CERT2000 si riserva la facoltà di addebitare l'importo del controllo;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di CERT2000 relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i

documenti contrattuali; tuttavia CERT2000 si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta ovvero predisposta la modulistica;

## 20 FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'interpretazione del presente regolamento o all'esecuzione/applicazione delle procedure relative all'incarico assegnato a CERT2000 S.r.l. riguardante attività previste in questo regolamento, il Foro Competente è esclusivamente ed inderogabilmente quello di Firenze.

## 21 USO DEL MARCHIO ACCREDIA

### 21.1 USO DEL MARCHIO ACCREDIA DA PARTE DI CERT 2000

Le modalità di utilizzo del Marchio ACCREDIA sono regolate dal Regolamento RG-09 ACCREDIA (alla cui lettura integrale si rimanda per ulteriori dettagli previa consultazione del documento disponibile sul sito web dell'Ente di Accreditamento).

Eventuali violazioni al Regolamento RG-09 ACCREDIA da parte dell'Organismo Notificato e/o dei propri Clienti, possono essere sanzionate da ACCREDIA con i seguenti provvedimenti:

- richiamo scritto con richiesta di adozione dei necessari trattamenti e azioni correttive;
- in caso di mancata adozione di quanto sopra richiesto, sospensione dell'accREDITAMENTO per un periodo commisurato alla gravità dell'inadempienza;
- in caso di perdurante inadempienza e/o reiterate violazioni, revoca dell'accREDITAMENTO.

Il logo ACCREDIA e i marchi IAF e ILAC sono protetti a norma di legge, pertanto il loro uso doloso o fraudolento da parte dell'Organismo e/o dei propri Clienti sarà perseguito nei termini previsti dalla legge; inoltre ACCREDIA si riserva il diritto di riferire sul proprio sito web su abusi e usi scorretti del Marchio.

### 21.2 USO DEL MARCHIO ACCREDIA DA PARTE DEI CLIENTI CERT2000

Per quanto attiene all'utilizzo del marchio ACCREDIA si deve fare riferimento al Regolamento RG-09 ACCREDIA nella sua versione vigente; si specifica comunque che al cliente non è consentito l'utilizzo del marchio ACCREDIA disgiuntamente dal marchio di CERT2000 ed al di fuori della riproduzione fedele dei documenti rilasciati da CERT2000.

Si precisa che l'uso del marchio Accredia in abbinamento con quello di CERT2000 è consentito solo ai clienti che usufruiscono delle attività di Certificazione, mentre è precluso per clienti che usufruiscono delle attività di Ispezione.

## 22. ALLEGATI

Si riportano di seguito gli allegati necessari alla definizione dei rapporti con il Cliente:

- Modulo di erogazione del servizio di certificazione degli impianti elevatori;
- Modulo di erogazione del servizio di ispezione (periodica) degli impianti elevatori.
- Modulo di erogazione del servizio di ispezione straordinaria degli impianti elevatori.
- Modulo di erogazione del servizio di certificazione ai sensi dell'art.17bis Comma 1, Lettera a) così come modificato dal DPR 8/2015 ("Ascensori in deroga").