

REGOLAMENTO PER L'EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE DEGLI ASCENSORI

	Data	Funzione	Firma
Verificato rev. 0	09/07/2012	Responsabile Qualità	
Approvato rev. 0	10/07/2012	Amministratore Unico	
Verificato rev. 1	16/11/2012	Responsabile Qualità	
Approvato rev. 1	16/11/2012	Amministratore Unico	
Verificato rev. 2	19/03/2013	Responsabile Qualità	
Approvato rev. 2	19/03/2013	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Verifica documentale Accredia del 25-26/02/2013: Revisionato paragrafo 5.1 inserendo descrizione dell'attività di riesame dei verbali di verifica a cura del Responsabile Tecnico Aggiornato paragrafo 09 sull'utilizzo del Marchio, integrato con riferimento a quanto previsto dal Reg. RG 09 Accredia; Distinta in due paragrafi (11 e 12) la gestione dei reclami e dei ricorsi; Introdotta doppia firma in calce al documento come previsto dal codice civile in materia di clausole vessatorie		
redatto rev. 3	21/03/2014	Responsabile Qualità	
Verificato rev. 3	21/03/2014	Responsabile Tecnico	
Approvato rev. 3	21/03/2014	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Aggiornati riferimenti norme armonizzate, Inserita tempistica per comunicazione al comune del verbale negativo; revisione dei punti oggetto di approvazione espressa (clausole vessatorie).		
redatto rev. 4	02/04/2014	Responsabile Qualità	
Verificato rev. 4	02/04/2014	Responsabile Tecnico	
Approvato rev. 4	02/04/2014	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Modificata procedura di gestione dei verbali negativi e del riesame dei verbali.		
redatto rev. 5	15/12/2014	Responsabile Qualità	
Verificato rev. 5	15/12/2014	Responsabile Tecnico	
Approvato rev. 5	15/12/2014	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Modificata procedura di gestione dei verbali negativi e del riesame dei verbali.		
redatto rev. 6	20/02/2019	Responsabile Qualità	
Verificato rev. 6	20/02/2019	Responsabile Tecnico	
Approvato rev. 6	20/02/2019	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Aggiornati riferimenti normativi e inseriti riferimenti alle modalità adottate per le Verifiche Straordinarie per attivazione impianto ai fini dell'assegnazione del numero di matricola		
redatto rev. 7	16/09/2020	Responsabile Qualità	
Verificato rev. 7	16/09/2020	Responsabile Tecnico	
Approvato rev. 7	16/09/2020	Amministratore Unico	
Motivazione della revisione	Revisione a seguito esame documentale Accredia DC2020PPA173 del 12.09.2020		

1. PRESENTAZIONE DI AMBIENTE INGEGNERIA SICUREZZA ASCENSORI – AISA SRL.....	3
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE.....	5
5.1. ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE	5
5.2. UTILIZZO DEL VERBALE	6
6. DIRITTI E OBBLIGHI DEL RICHIEDENTE.....	7
6.1. DIRITTI	7
6.2. OBBLIGHI.....	7
7. RESPONSABILITÀ DI AISA.....	7
7.1. RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	7
7.2. REGISTRI	8
8. RISERVATEZZA.....	8
9. UTILIZZO DEL MARCHIO.....	8
10. RECLAMI	8
11. RICORSI E CONTENZIOSI	9
12. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	9

1. PRESENTAZIONE DI AMBIENTE INGEGNERIA SICUREZZA ASCENSORI – AISA SRL

AMBIENTE INGEGNERIA SICUREZZA ASCENSORI Srl (di seguito AISA) è una società a responsabilità limitata che presta servizi di certificazione CE ed ispezione secondo il DPR 162/99 modificato con il DPR 214/10.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento illustra le procedure applicate da AISA per l'espletamento del servizio di:

- l'esecuzione di verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi in servizio privato e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 modificato dal DPR 214/10.

Il presente Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra AISA e il committente.

AISA non svolge:

- attività di consulenza per la progettazione e/o costruzione e installazione degli ascensori;
- attività di progettazione, produzione, installazione che possano pregiudicare la trasparenza, imparzialità, obiettività, riservatezza del processo di valutazione della conformità;
- non attua né è sottoposta a pressioni finanziarie o condizioni indebite di altra natura che possano pregiudicarne l'imparzialità.

Il presente Regolamento viene applicato in maniera imparziale a tutti i clienti che richiedono i servizi di ispezione; l'accesso a tali servizi non dipende dalla tipologia del richiedente.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Con riferimento alla Direttiva, nell'ambito del presente Regolamento vengono utilizzati i seguenti termini:

Ascensore:	apparecchio di sollevamento che collega piani definiti mediante un supporto del carico e che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinata al trasporto di persone, di persone e cose, e soltanto di cose se il supporto del carico è accessibile, ossia se una persona può entrarvi senza difficoltà, e munita di comandi situati al suo interno o alla portata di una persona che si trovi all'interno del supporto del carico.
Montacarichi:	apparecchio di sollevamento a motore, di portata non inferiore a 25 kg, che collega piani definiti mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide, o che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di sole cose, inaccessibile alle persone o, se accessibile, non munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico;
Installatore dell'ascensore	il responsabile della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e della commercializzazione dell'ascensore, che appone la marcatura CE e redige la dichiarazione UE di conformità.
Non conformità	Mancato adempimento di uno o più requisiti previsti dalle norme di riferimento o al mancato rispetto di uno o più requisiti del presente Regolamento.
Valutazione della conformità	Procedure attraverso le quali si attesta che un prodotto risponde ai requisiti essenziali di sicurezza stabiliti dalla Direttiva.
Dichiarazione UE di conformità	Dichiarazione da parte dell'Installatore, sotto la sua sola responsabilità, della rispondenza di uno specifico ascensore ai requisiti essenziali di sicurezza stabiliti dalla Direttiva.
Requisiti essenziali	La Direttiva 2014/33/UE stabilisce nell'Allegato I i requisiti essenziali di sicurezza e di salute che obbligatoriamente devono essere soddisfatti

	relativamente alla progettazione e alla costruzione degli ascensori e dei componenti di sicurezza.
Ispezione:	attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.
Cliente:	il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il proprietario direttamente o tramite il suo Legale Rappresentante; nel caso di edifici condominiali, per Cliente si intende il Condominio e per "Legale Rappresentante" si intende l'Amministratore del Condominio.
Verbale di Verifica	Documento di sintesi dell'attività ispettiva.
Prescrizioni	Risultati che emergono dalle attività di ispezione e che sono espressi come deviazione dalle disposizioni di legge o dalle norme tecniche a seguito delle attività di ispezione.

Per ogni altra terminologia usata nel presente Regolamento, si fa riferimento ai documenti di riferimento di cui al successivo paragrafo 4.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le principali disposizioni applicabili nell'ambito del presente Regolamento sono:

- DPR 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 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 nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio", modificato dal DPR 214/10 (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";
- Direttiva 2006/42/CE del 17 maggio 2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE (rifusione)
- Legge Ordinaria n. 13 del 09.01.1989 - Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.
- Ministero delle Attività produttive – Decreto 26 ottobre 2005 "Miglioramento della sicurezza degli impianti di ascensore installati negli edifici civili precedentemente alla data di entrata in vigore della direttiva 95/16/CE.
- DPR 23/2017 - Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori.
- Regolamento Accredia RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione";
- Regolamento Accredia RG-01-03 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto – norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065"
- Regolamento Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione – norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020
- Regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'uso del marchio Accredia"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione".
- UNI EN 81-1:2010 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori e dei montacarichi – Ascensori elettrici
- UNI EN 81-2:2010 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori e dei montacarichi – Ascensori idraulici
- UNI EN 81-40: 2009: Ascensori speciali per il trasporto di persone e cose: servoscala e piattaforme elevatrici che si muovono su di un piano inclinato per persone con mobilità ridotta;

- UNI EN 81-41: 2012: Ascensori speciali per il trasporto di persone e cose: piattaforme elevatrici verticali previste per l'uso da parte di persone con mobilità ridotta;
- UNI EN 10411-1:2014: Modifiche ad ascensori elettrici non conformi alla Direttiva 95/16/CE
- UNI EN 10411-2:2014 Modifiche ad ascensori idraulici non conformi alla Direttiva 95/16/CE
- UNI EN 10411-3:2016 - Modifiche ad ascensori elettrici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI EN 81-1
- UNI EN 10411-4:2016 - Modifiche ad ascensori idraulici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI EN 81-2
- UNI EN 10411-5:2017 - Modifiche ad ascensori elettrici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE o alla Direttiva 2014/33/UE e non conformi alla UNI EN 81-1
- UNI EN 10411-6:2017 - Modifiche ad ascensori idraulici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE o alla Direttiva 2014/33/UE e non conformi alla UNI EN 81-2
- Altre norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida; per l'elenco completo ed esaustivo si rimanda all'elenco norme pubblicato sul sito web aisa-ascensori.it.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE

Al Cliente che richiede l'attività di verifica AISA invia un modulo di offerta/contratto.

Il Cliente può accettare l'offerta/contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro. Il Cliente, sottoscrivendo il modulo accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da AISA nel Contratto stesso. L'offerta così controfirmata per accettazione dal cliente prende quindi la forma giuridica di contratto.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, AISA procede all'apertura dell'intervento (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta AISA richiederà tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter) attribuendo un codice per ciascun ascensore anche facente parte dello stesso cliente.

Tale identificativo di natura amministrativa, che ricorre poi nei documenti seguenti, (scadenario, estratti, fatture) permette sempre una chiara ed univoca identificazione dell'ascensore, in aggiunta all'identificativo tecnico dell'ascensore che è il n. di matricola.

5.1. ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

AISA pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione dell'ispezione. Alle verifiche periodiche potranno partecipare ispettori dell'Ente di Accreditamento e dell'Autorità competente.

L'ispettore incaricato può essere ruscato dal cliente che ne deve giustificare i motivi in forma scritta, entro tre giorni dalla comunicazione del nominativo; AISA valutate le argomentazione potrà sostituire l'ispettore oppure confermarlo.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con la ditta incaricata della manutenzione concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica.

Una volta incaricato l'ispettore, la verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- verifica componenti sicurezza (prova del loro funzionamento);
- accertamento stato di usura componenti di sicurezza;
- ottemperanza prescrizioni precedenti verbali;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature dell'impianto, anche i diversi ambienti che li contengono, quali: locale macchinario, il vano di corsa, il locale rinvii (ove presente), nonché le vie di accesso a detti locali. L'attività di ispezione AISA esclude l'esame della conformità dell'impianto alle norme/leggi al momento dell'installazione, in quanto di pertinenza dell'organismo di certificazione che ha rilasciato l'attestato di esame CE o che ne ha permesso la messa in servizio oppure dell'ente pubblico che ha effettuato il collaudo.

L'unico soggetto ad essere autorizzato ad effettuare le manovre sull'impianto è la ditta di manutenzione. Al termine della verifica, l'ispettore AISA compila il Verbale di Verifica comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa.

Nel caso di esito positivo l'impianto può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali prescrizioni verbalizzate 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 prescritto e, a lavori ultimati, richiedere ad AISA una verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto.

Il verbale predisposto dall'ispettore a seguito della verifica viene sottoposto ad analisi e approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico (o suo sostituto, qualora la verifica sia svolta direttamente da RT) entro 10 giorni lavorativi dal termine della verifica; in caso di verbale negativo, questo verrà sottoposto al riesame entro 3 giorni lavorativi dalla data della verifica.

AISA ai sensi del DPR 162/99 comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro le 48 ore successive alla conferma del verbale da parte del Responsabile Tecnico (o del suo sostituto).

In caso di esito positivo di detto riesame, AISA trasmetterà una copia del Verbale di Verifica al Cliente, unitamente alla fattura e alla ditta di manutenzione.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- incidente (anche non seguito da infortunio)
- modifiche costruttive dell'impianto;
- attivazione impianto ai fini della messa in esercizio
- richiesta motivata da parte del Cliente

Qualora AISA ravvisasse, in occasione della visita periodica, la necessità di effettuare una verifica straordinaria per le cause sopracitate, l'ispettore provvederà ad effettuare prima la verifica straordinaria (acquisendo tutti i documenti a supporto della stessa) e successivamente la verifica periodica e pertanto redigerà due verbali (uno per ogni attività).

Le gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le stesse modalità delle verifiche periodiche.

Sulla base delle misure e della valutazione dello stato dei componenti dell'impianto, l'ispettore di AISA può rilevare quanto segue:

La verifica può comportare la segnalazione di quanto segue:

Situazione	Azione conseguente	Esito della verifica
Assenza rilievi	L'impianto può essere mantenuto in servizio	Positivo
Presenza di Non conformità, ossia carenze tali da comportare pericoli in atto per la sicurezza delle persone	L'impianto non può essere mantenuto in esercizio	Negativo
Presenza di Osservazioni, ossia carenze che, singolarmente o nella loro complessità, non pregiudicano la sicurezza dell'impianto	L'impianto può essere mantenuto in servizio	Positivo

5.2.UTILIZZO DEL VERBALE

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzarne il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, AISA intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

È possibile la riproduzione dei Verbali di ispezione rilasciati da AISA, purché riproducano integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non risulti modificata.

6. DIRITTI E OBBLIGHI DEL RICHIEDENTE

6.1. DIRITTI

Il Richiedente può:

- Ricusare uno o più componenti del Gruppo di Verifica, fornendone giusta motivazione.
- Presentare ricorso e/o reclami in merito alle decisioni e/o esecuzione dell'attività di valutazione di AISA.

6.2. OBBLIGHI

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire tutte le informazioni/documenti che AISA potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica ed in particolare mettere a disposizione del personale ispettivo, all'atto della verifica, 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
 - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
 - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
 - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale AISA e gli eventuali ispettori dell'organismo di accreditamento e delle autorità competenti in veste di osservatori, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con AISA ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza.
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche.
- 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.
- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento e/o delle autorità competenti, in veste di osservatori e accettare altresì, ispettori AISA in affiancamento/addestramento e ispettori AISA in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo).
- comunicare tempestivamente a AISA qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto.
- Utilizzare il logo in conformità a quanto prescritto dal presente regolamento e dal Regolamento ACCREDIA RG 09
- assolvere agli obblighi economici nei confronti di AISA.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, AISA 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. RESPONSABILITÀ DI AISA

7.1. RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nello svolgimento dell'attività di valutazione della conformità AISA:

- si impegna ad operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza.
- garantisce in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di ispezione.
- si impegna a comunicare tempestivamente al Richiedente qualsiasi modifica al presente Regolamento.
- garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.
- si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente

- 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).
- verifica che ascensore del Richiedente sia in grado di gestire efficacemente le disposizioni prescritte dalla normativa applicabile, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in merito all'adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dal Richiedente stesso, né all'accertamento della conformità ai requisiti di legge relativi ai prodotti e processi e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, rimanendo il Richiedente l'unico responsabile sia nei confronti dei suoi clienti sia nei confronti dei consumatori e/o terzi, per tutto quanto attiene all'espletamento della sua attività, ed alla produzione, immissione in commercio e successivo utilizzo dei prodotti di cui al presente Regolamento, anche con riferimento alle garanzie di sicurezza e/o di prestazioni nell'ambito di tale utilizzo e/o smaltimento.
- è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e/o loro mancata corrispondenza alla reale situazione aziendale.

7.2. REGISTRI

AISA trasmette ai Ministeri preposti al rilascio dell'autorizzazione ad operare quale Organismo di Certificazione, secondo le modalità e le tempistiche stabilite dai Ministeri stessi, il "Registro delle Attività Svolte", comprendente sia le attività di certificazione UE che le attività di verifica periodica e straordinaria di cui agli art. 13 e 14 del DPR 162/99 e smi.

8. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività svolte da AISA sono considerati riservati; l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Il personale operante per AISA che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengono a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al segreto professionale.

In caso di richiesta, AISA è tenuta a consentire alle Autorità competenti l'accesso e la consultazione degli atti. Nel caso in cui informazioni relative all'Installatore debbano essere divulgate per obblighi di legge, AISA ne darà avviso all'Installatore stesso. AISA opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (trattamento dei dati personali).

9. UTILIZZO DEL MARCHIO

Le valutazioni di conformità (rapporti di ispezione) rilasciate da AISA sotto accreditamento di ACCREDIA riporteranno il Marchio ACCREDIA, secondo i criteri di cui al Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA - RG-09.

10. RECLAMI

La presentazione dei reclami da parte del cliente o da parte del mercato nei confronti di AISA, che ne garantisce la gestione, deve avvenire in forma scritta, esplicitando:

- La situazione oggetto di reclamo, che deve essere esaustivamente descritta.
- La motivazione del reclamo.
- Nome e firma di chi presenta il reclamo.

AISA provvederà a comunicare al reclamante entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo la sua presa in carico

Nel trattamento del reclamo è garantita la necessaria indipendenza e competenza in quanto le decisioni sono prese, riesaminate ed approvate da personale competente e non coinvolto nell'oggetto del reclamo.

In caso AISA ritenga gli elementi forniti insufficienti ad una corretta valutazione del caso contatta il reclamante per ottenere le necessarie delucidazioni, quindi registra il reclamo ed avvia le procedure di indagini per verificarne la fondatezza.

L'esito delle indagini viene comunicato per iscritto al reclamante, unitamente alle eventuali azioni intraprese, entro un mese dal ricevimento del reclamo.

11. RICORSI E CONTENZIOSI

Qualora un cliente AISA non sia concorde con una decisione presa dall'ON inerente le attività di verifica ispettiva oppure il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo può presentare ricorso per iscritto all'attenzione dell'Amministratore Unico di AISA. Il ricorso deve essere firmato (qualora si tratti di società, dal Legale Rappresentante della società stessa), descrivere l'oggetto e le motivazioni del ricorso ed essere eventualmente accompagnato da documenti a sostegno delle motivazioni citate.

La mancanza di uno o più degli elementi elencati costituisce ragione per respingere il ricorso; in tal caso AISA procederà ad avvisare il mittente, fornendo le necessarie spiegazioni.

Nel trattamento del ricorso è garantita la necessaria indipendenza e competenza in quanto le decisioni sono prese, riesaminate ed approvate da personale competente e non coinvolto nell'oggetto del ricorso.

L'esito del ricorso è inviato per iscritto al ricorrente indicando le soluzioni adottate entro 45 giorni dal ricevimento del ricorso stesso.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte soccombente.

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Tramite la sottoscrizione in calce, il committente dichiara di accettare, come di fatto accetta, tutte le clausole stabilite nel presente Regolamento, nonché nelle norme, guide e documenti di riferimento esplicitamente citati nel Regolamento stesso.

12. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il regolamento può essere modificato per:

- modifiche e/o aggiornamenti delle norme di riferimento;
- Modifiche richieste dall'Ente di Accreditamento durante gli audit
- Modifiche, estensioni, riduzioni degli ambiti operativi di AISA;
- Variazioni organizzative di AISA;
- Inadeguatezze, errori od omissioni riscontrate da AISA o segnalate ad AISA

AISA in questo caso provvede a modificare tempestivamente il proprio regolamento secondo le nuove disposizioni, a pubblicarlo sul suo sito web e a comunicare ai clienti la pubblicazione del nuovo documento, qualora ci fossero modifiche sostanziali.

I clienti che non intendessero accettare le modifiche al Regolamento hanno la possibilità di presentare eventuali ricorsi così come definito nel presente Regolamento.