



**REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE
PRODOTTO
RG-K**

Edizione 1
Rev. 9

07.07.2025

REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO

RG-K

Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato	Verificato	Approvato
00	11/10/13	Riedizione del Sistema			
01	27/11/13	Aggiornati § 4.3, 4.7			
02	11/02/14	Aggiunto capitolo 16			
03	19/12/14	Aggiornamenti a fronte UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012			
04	12/02/16	Aggiornamenti a fronte UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012			
05	20/04/16	Aggiornamento in seguito alla nuova direttiva ascensori 2014/33/UE, § 4.2			
06	24/07/17	Aggiornati § 4.4, 4.5 e 4.7			
07	02/08/21	Aggiornato § 9.2, 10, 12			
08	27/06/23	Aggiornato § 4.1, 4.4, 4.5, 4.6, 5.1, 6, 7, 8.2, allegato 1			
09	07/07/25	Aggiornato § 2, 4.1, 4.3, 4.6, 4.8, 9.3, 14.1, 14.3			

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

Indice

1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2 – RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3 – DEFINIZIONI.....	5
4 – ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE.....	5
4.1 – Premessa.....	5
4.2 – Condizioni di fornitura e presentazione della Domanda.....	6
4.3 – Esecuzione della Verifica	7
4.4 – Verifica documentale.....	7
4.5 – Verifica funzionale	9
4.6 – Emissione del Certificato	9
4.7 – Esito negativo della procedura di certificazione.....	10
4.8 – Elenco delle certificazioni emesse	10
5 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE	10
5.1 – Per Allegati VIII e ai fini dell'accordo preventivo.....	10
6 – ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA	11
7 – ATTIVITA' DI RINNOVO	11
8 – RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	11
8.1 – Rinuncia	11
8.2 – Sospensione.....	11
8.3 – Revoca.....	11
9 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI	12
9.1 – Premessa.....	12
9.2 – Reclami	12
9.3 – Ricorsi o appelli.....	14
9.4 – Contenziosi	14
10 – RISERVATEZZA.....	15
11 – CONDIZIONI ECONOMICHE	15
11.1 – Tariffe.....	15
11.2 – Condizioni di pagamento	15
11.3 – Durata del contratto	15
12. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE.....	16
13 – COMITATO GARANTE DELL'INDIPENDENZA E DELL'IMPARZIALITA'	16
14 – DIRITTI E DOVERI	17

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ' DELLA SOCIETÀ' SERBLOK S.r.l.
TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI ED E' VIETATA LA RIPRODUZIONE ANCHE PARZIALE SE NON AUTORIZZATA

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

14.1 – Doveri dell’Organizzazione richiedente la certificazione	17
14.2 – Diritti dell’Organizzazione richiedente la certificazione	18
14.3 – Diritti e Doveri di Serblok S.r.l.....	19
15 – PUBBLICITA’ ED USO DELLA CERTIFICAZIONE.....	19
16 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	20
ALLEGATO 1 – DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE	21
ALLEGATO VIII – Conformità basata sulla verifica dell’unità degli ascensori	21
Per impianti in deroga non normati dalla UNI EN 81-21	22
Per impianti in deroga normati dalla UNI EN 81-21	22
Requisiti minimi per l’ottenimento dell’accordo preventivo	23

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra Serblok S.r.l. (di seguito denominato anche Serblok), quale terza parte indipendente, e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione di Prodotto, con riferimento in particolare ad ascensori rientranti nel campo di applicazione della Direttiva 2014/33/UE e per gli impianti in deroga in applicazione al comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015.

2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme, le direttive e i regolamenti di riferimento per le attività di certificazione di Serblok nell'ambito dell'applicazione del presente Regolamento, sono i seguenti:

- Direttiva 2014/33/UE per l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori;
- D.P.R. 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 Ministero Sviluppo Economico del 19/03/2015 – Semplificazione per l'installazione di ascensori;
- Linee guida del Ministero delle Imprese e del Made Italy per l'installazione di impianti ascensori in deroga in edifici esistenti del 06.12.2022
- Linee guida del Ministero delle Imprese e del Made Italy per l'installazione di impianti ascensori in deroga in edifici nuovi del 15.12.2022
- DPR 30 aprile 1999 n° 162 e s.m. 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 10 gennaio 2017 n. 23 e s.m. 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
- Linee Guida emesse della Comunità Europea e Pareri Condivisi emessi dai gruppi di lavoro della commissione Europea;

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 “Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi”;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione”;
- GUIDE IAF – EA applicabili;
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento.

3 – DEFINIZIONI

In questo documento valgono i termini e le definizioni riportate nella Direttiva, nelle norme di riferimento riportate al precedente Capitolo 2. In questo Regolamento si fa impiego dei termini di “valutazione” e “audit” con lo stesso significato, e dei termini “ispettore” e “valutatore” con lo stesso significato. Analogamente per i termini derivati da questi.

Inoltre si fa impiego dei termini “Proprietario”, “Cliente” e “Organizzazione” per designare l'entità/parte che richiede e si avvale dei servizi di certificazione di Serblok.

Classificazione dei rilievi:

Non Conformità: condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei Requisiti Essenziali di Sicurezza fissati dalla Direttiva di riferimento.

Le Non Conformità comportano la sospensione dell'iter di certificazione e devono essere risolte dal cliente, nei tempi stabiliti da Serblok, verificate e chiuse da Serblok prima del rilascio del Certificato di valutazione della conformità del prodotto.

La mancata soluzione delle Non Conformità rilevate comporta il rifiuto all'emissione del suddetto Certificato.

4 – ATTIVITA' DI CERTIFICAZIONE

4.1 – Premessa

L'installatore e/o il fabbricante sceglie, secondo quanto previsto dall'art. 6 bis del DPR 162/99 e s.m.i., le procedure di valutazione della conformità al fine dell'apposizione della marcatura CE sull'ascensore e per le quali Serblok è organismo notificato:

- Allegato VIII: Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori (modulo G)

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

Il proprietario o l'installatore, se delegato, fa richiesta per il rilascio della certificazione ai fini dell'accordo preventivo.

4.2 – Condizioni di fornitura e presentazione della Domanda

Su richiesta del Cliente, Serblok formula un'offerta in cui sono precisate le condizioni economiche e le modalità di svolgimento della procedura di valutazione scelta dal cliente. Nel caso di accettazione dell'offerta, il cliente deve presentare domanda ufficiale a Serblok compilando e firmando l'apposito modulo "Domanda di Certificazione" o "Domanda di certificazione accordo preventivo" che deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- nome e indirizzo del richiedente;
- procedura di valutazione della conformità prescelta;
- descrizione dell'impianto ascensore;
- norma di riferimento utilizzata per la costruzione e installazione dell'ascensore oggetto della certificazione richiesta;
- luogo di installazione dell'ascensore;
- dichiarazione di non aver presentato altra domanda di valutazione di conformità, per gli stessi prodotti, ad altri Organismi Notificati.

Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Domanda di Certificazione o "Domanda di certificazione accordo preventivo" accetta il presente Regolamento e gli importi relativi all'attività richiesta.

Al ricevimento del modulo di Domanda di Certificazione o "Domanda di certificazione accordo preventivo" debitamente compilato e firmato, Serblok ne effettua il riesame al fine di verificare che:

- le informazioni riguardanti il cliente ed il prodotto siano sufficienti per la conduzione del processo di certificazione;
- sia risolta ogni nota differenza di comprensione tra l'organismo di certificazione ed il cliente, compreso l'accordo relativo alle norme od altri documenti normativi;
- sia definito il campo di applicazione della certificazione richiesta;
- siano disponibili i mezzi per eseguire tutte le attività di valutazione;
- l'organismo di certificazione abbia la competenza e la capacità per eseguire l'attività di certificazione.

qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di Serblok richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione, eventualmente della nuova offerta, e del formale avvio dell'iter.

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

In base alla procedura di valutazione di conformità prescelta, deve essere fornita a Serblok, a cura del cliente e in accompagnamento alla Domanda di Certificazione o “Domanda di certificazione accordo preventivo”, la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica; in allegato al presente Regolamento sono descritti in dettaglio i documenti da allegare alla Domanda di Certificazione o “Domanda di certificazione accordo preventivo” per ogni tipo di procedura di valutazione.

Prima di assegnare l'incarico ad un valutatore qualificato viene effettuato, dalla segreteria tecnica, la verifica della completezza dei documenti consegnati dal cliente.

4.3 – Esecuzione della Verifica

Per lo schema di certificazione PRD a fronte della Direttiva 2014/33/UE.

Serblok pianifica l'attività di verifica in base ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica. Il Cliente può fare obiezione, in forma scritta, sulla nomina dell'Ispettore e richiederne la sostituzione, entro 5 giorni ~~lavorativi~~ dalla data di comunicazione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

L'attività di valutazione della conformità si articola nelle seguenti due fasi:

- Verifica Documentale
- Verifica Funzionale dell'ascensore secondo quanto previsto ai successivi § 4.4 e 4.5 del presente Regolamento.

Per lo schema di certificazione per impianti in deroga a fronte del comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015: si effettua l'attività di esame documentale secondo quanto previsto al successivo § 4.4, qualora dovessero emergere dubbi in merito, l'organismo si riserva di effettuare anche la visita in campo secondo quanto previsto al successivo § 4.5.

4.4 – Verifica documentale

La verifica documentale consiste nell'esame della documentazione tecnica, oltre a ogni altro documento inerente all'ascensore e rilevante al fini della procedura di valutazione prescelta secondo l'elencazione contenuta nella Direttiva stessa e nel Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19/03/2015 e riportata in Allegato al presente Regolamento.

In particolare, la documentazione tecnica, per la Direttiva 2014/33/UE, deve prevedere:

- la applicabilità del singolo requisito essenziale di sicurezza (RES) all'ascensore oggetto della domanda di certificazione;

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

- l'eventuale applicazione di norme tecniche armonizzate;
- in assenza di norme tecniche armonizzate, l'indicazione delle valutazioni relative ai rischi inerenti all'ascensore ed alle misure adottate al fine di eliminarli o ridurli al minimo, compatibilmente con la funzione della macchina;
- le prove alle quali è stata sottoposto l'ascensore, al fine di accertarne la conformità ai requisiti essenziali di sicurezza - RES - o alle norme tecniche eventualmente richiamate.

Le Istruzioni per l'uso dell'ascensore devono contenere:

- un Libretto di istruzione contenente i disegni e gli schemi necessari all'utilizzazione normale, alla manutenzione, all'ispezione, alle verifiche periodiche e alla manovra di soccorso;
- un Registro su cui annotare le riparazioni e, se de caso, le verifiche periodiche;

La documentazione per gli impianti in deroga deve consentire di valutare a) che esistano le condizioni che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del DPR 162/99 s.m.i. allegato I art. 2.2 e b) che le soluzioni alternative previste per evitare lo schiacciamento siano idonee.

Al termine della verifica documentale, Serblok notificherà per iscritto al richiedente le eventuali non conformità rilevate, ed in particolare:

- l'eventuale incompletezza della documentazione;
- l'esistenza di eventuali non conformità rispetto ai RES;
- l'eventuale non pertinenza delle norme tecniche richiamate ed applicate o l'eventuale non conformità a norme tecniche pur pertinenti.
- Le Eventuali non conformità ai requisiti essenziali di sicurezza rilevate da Serblok nel corso della verifica documentale saranno comunicate formalmente per iscritto al Cliente affinché questi possa apportare le misure correttive.

In caso di rilievo di non conformità il richiedente dovrà adeguarsi ai rilievi eliminando le non conformità, entro un tempo massimo di 60 giorni, e quindi proseguire nella procedura di certificazione; in caso contrario Serblok non può continuare l'iter di certificazione e procederà dando comunicazione di esito negativo a tutte la parti interessate (Ministeri competente, tutti gli organismi notificati e ente di accreditamento).

Nel caso di esito positivo della verifica documentale, solo per le certificazioni a fronte della Direttiva 2014/33/UE, si procederà successivamente alla verifica funzionale dell'ascensore nel luogo della

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

sua installazione indicato dal richiedente (secondo la procedura di valutazione della conformità di cui all'Allegato VIII).

4.5 – Verifica funzionale

Per la valutazione di conformità a fronte dell'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE nel caso di esito positivo della verifica documentale, si procederà successivamente con la verifica funzionale dell'ascensore. Tale verifica comporterà le seguenti operazioni:

- accertamento della corrispondenza dell'ascensore alla descrizione contenuta nella documentazione tecnica;
- effettuazione degli esami e delle prove funzionali giudicate significative al fine della verifica dei requisiti essenziali di sicurezza e di salute; verifica che le norme eventualmente utilizzate siano state applicate correttamente; verifica della assenza di ulteriori rischi;

Per la valutazione di conformità per gli impianti in deroga in caso di dubbi emersi nell'esame documentale si procederà alla verifica in campo ai fini di accertare in loco la corrispondenza di quanto dichiarato nella documentazione tecnica.

Al termine della suddetta verifica, Serblok notificherà al richiedente le eventuali non conformità rilevate.

Pertanto il richiedente dovrà eliminare le non conformità, entro un tempo massimo di 90 giorni, e quindi proseguire l'iter di certificazione oppure rinunciare alla procedura e recedere dal rapporto contrattuale applicandosi in ogni caso la disciplina prevista dal successivo § 4.7 per le ipotesi di esito negativo della procedura.

4.6 – Emissione del Certificato

A buon esito delle verifiche, esami e prove eseguite e previsti dalle Procedure di valutazione prescelte, la pratica viene sottoposta al Comitato di Delibera per le Certificazioni (CDC) che simultaneamente ne effettua il riesame e dovrà deliberare se emettere o meno il certificato, in caso di esito positivo Serblok emette e notifica al cliente il Certificato di Approvazione previsto dal modulo di valutazione stesso.

I certificati rilasciati da Serblok ai fini della marcatura CE e del suo mantenimento secondo i vari Allegati, sono i seguenti:

- Certificato di conformità (Allegato VIII)

di seguito indicati per brevità "Certificato".

L'attestato rilasciato da SERBLOK ai fini dell'accordo preventivo è "Attestato di accordo preventivo".

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

I certificati sono sempre firmati dal Legale Rappresentante di Serblok.

~~Il rilascio~~ La consegna dei Certificati/Attestati è ~~subordinato~~ subordinata al pagamento dell'importo concordato per l'attività di verifica eseguita.

4.7 – Esito negativo della procedura di certificazione

Qualora la procedura di valutazione della conformità dia esito negativo e/o il cliente rinunci a risolvere le non-conformità evidenziate e a proseguire nella procedura di certificazione, Serblok non può dar corso al rilascio del Certificato/Attestato e procederà secondo quanto previsto rispettivamente per la relativa procedura di valutazione dandone comunicazione a tutte le parti interessate (Ministeri competente, tutti gli organismi notificati e ente di accreditamento).

Nei casi di esito negativo della procedura di valutazione Serblok fornirà al cliente i motivi dettagliati per tale rifiuto, in tale caso il Cliente può dare avvio a una procedura di ricorso come descritto successivamente e comunque non può mettere in esercizio l'impianto.

Qualora il cliente desideri proseguire con la certificazione Serblok, deve presentare una nuova Domanda Ufficiale e ripetere l'iter certificativo ex-novo.

4.8 – Elenco delle certificazioni emesse

A seguito della concessione della certificazione, Serblok aggiorna il proprio database contenente i dati relativi alla corretta e univoca identificazione del certificato rilasciato:

- Installatore e/o proprietario;
- indirizzo d'installazione dell'ascensore;
- identificazione dell'ascensore (Tipologia Impianto, Marca, Numero Impianto);
- Dati relativi all'intervento richiesto (Valutatore che ha eseguito la visita, Data di emissione, Numero Certificato/Attestato, Allegato Direttiva).

Il database viene tenuto aggiornato in funzione non solo dell'emissione di nuovi certificati, ma anche dell'eventuale revisione, ~~sospensione~~ o ritiro dei Certificati/Attestati preesistenti.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da Serblok, su richiesta, agli Enti di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento e a chiunque ne faccia motivata richiesta.

5 – VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 – Per Allegati VIII e ai fini dell'accordo preventivo

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

La validità del certificato è subordinata al rispetto dei requisiti riportati nel rispettivo Allegato e nella normativa di riferimento.

6 – ATTIVITA' DI SORVEGLIANZA

Serblok eroga il proprio servizio in conformità all'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE e del D.P.R. 8/2015 , per cui tale requisito non è applicabile.

7 – ATTIVITA' DI RINNOVO

Serblok eroga il proprio servizio in conformità all'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE e del D.P.R. 8/2015 , per cui tale requisito non è applicabile.

8 – RINUNCIA, SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

8.1 – Rinuncia

L'organizzazione richiedente ha facoltà di rinunciare alla certificazione solo quando è già stato avviato l'iter certificativo a mezzo raccomandata A/R da inviare a Serblok, in tal caso l'organizzazione dovrà provvedere comunque al pagamento delle attività già svolte.

Serblok provvederà a comunicare la rinuncia alle Autorità competenti.

8.2 – Sospensione

Serblok eroga il proprio servizio in conformità all'Allegato VIII della Direttiva 2014/33/UE e al comma 1, lettera a) del D.P.R. 8/2015 , per cui tale requisito si applica solo come sospensione dell'iter di certificazione e nei seguenti casi:

- il cliente non consenta l'esecuzione delle verifiche alla presenza degli auditor ACCREDIA o di membri di altre organizzazioni aventi diritto;

La sospensione dell'iter è notificata al Cliente con lettera raccomandata A.R. anticipata a mezzo fax, per decisione e a firma del Responsabile Tecnico, nella comunicazione è indicato il motivo della sospensione.

8.3 – Revoca

Serblok provvede a revocare la Certificazione nei seguenti casi:

- grave inosservanza al presente Regolamento;
- uso ingannevole della Certificazione o del marchio tale da portare discredito ad Serblok;
- segnalazioni ricevute dall'organo di controllo del mercato;

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

- qualora Serblok dovesse constatare che la documentazione consegnata risultasse essere un falso.

La revoca della certificazione è decisa dal Comitato di Certificazione ed è notificata all'Organizzazione con lettera raccomandata A.R. anticipata a mezzo fax e contenente l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.

Le revoche dei certificati sono comunicate:

- al Ministero competente e agli altri Organismi Notificati;
- all'Ente di Accreditamento nei tempi e modi da questo stabiliti;
- eventuali altri Enti aventi diritto nei tempi e modi da questi stabiliti.

A seguito della revoca, il Cliente deve:

- restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;
- non utilizzare le copie e riproduzioni del certificato/i;
- cessare immediatamente l'utilizzazione del logo e dei riferimenti alla certificazione sia in generale e sia su tutti i mezzi pubblicitari su cui compare.

9 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

9.1 – Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

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

9.2 – Reclami

Serblok prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da Serblok.

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi sono intese ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Serblok informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di Serblok vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" certificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di certificazione, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di Serblok si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di Serblok ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al cliente interessato, Serblok, fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, Serblok fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, Serblok, dopo aver comunicato per iscritto, entro un tempo massimo di 30 gg lavorativi, al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Tutti i reclami sono opportunamente registrati in un apposito registro (MOD-RR).

9.3 – Ricorsi o appelli

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

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

In Serblok chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso. La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 9.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate ~~da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico della Divisione Operativa interessata, dal Direttore e dall'Amministratore Unico~~ e comunque da una risorsa non coinvolta nel ricorso stesso.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, Serblok provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

9.4 – Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Messina.

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

10 – RISERVATEZZA

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) relativi alle attività di Certificazione del prodotto dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati, Serblok 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 Serblok ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie o di requisiti di legge.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto.

11 – CONDIZIONI ECONOMICHE

11.1 – Tariffe

Gli importi per la certificazione sono espressi da un "Tariffario" la cui applicazione, valutate le caratteristiche dello specifico prodotto, determina l'offerta economica.

Possono essere apportate variazioni all'offerta a seguito della modifica del Tariffario o perché a seguito del riesame del contratto emergano variazioni o difformità dei dati forniti con la Richiesta di Offerta. Tali variazioni e/o difformità potranno essere:

- comunicate dal Proprietario/Installatore a seguito di modifiche intervenute successivamente alla richiesta di offerta,
- rilevate a seguito dell'analisi del Fascicolo Tecnico (se applicabile),
- rilevate in occasione dell'esecuzione dell'attività di valutazione in campo (se applicabile).

Le variazioni alle condizioni economiche riportate nell'offerta accettata saranno notificate, per fax o posta elettronica o posta ordinaria, ai Proprietari/Installatori con l'emissione di una nuova offerta che annulla e sostituisce la precedente.

11.2 – Condizioni di pagamento

Perché venga attivato l'iter di Certificazione, il Proprietario e/o l'Installatore dovrà accettare sia le condizioni economiche convenute nell'offerta/contratto sia l'applicazione del presente Regolamento e dei documenti in esso esplicitamente richiamati.

Il pagamento dell'importo andrà effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura, in caso di mancato pagamento, verranno addebitati gli interessi di mora al tasso ufficiale di sconto, maggiorato di 5 punti percentuali.

11.3 – Durata del contratto

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

Ai sensi del presente Regolamento, il rapporto contrattuale inizia alla data di accettazione da parte di Serblok del conferimento dell'incarico. Gli obblighi di Serblok nei confronti del committente si esauriscono con la notifica del certificato.

12. MODIFICHE DELLE NORME E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di modifiche alle norme e/o standard di certificazione vigenti relativi ai prodotti o alle regole generali di certificazione (ad es.: da parte ACCREDIA) o al presente documento, Serblok ne darà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni con domanda di Certificazione accettata.

Le Organizzazioni verranno invitate per iscritto ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine stabilito in base al tipo e alla motivazione delle variazioni apportate e alla loro origine; in particolare, in caso di variazione degli standard di prodotto, vengono presi in considerazione i seguenti fattori:

- urgenza di conformarsi alle prescrizioni revisionate di norme in materia di salute, sicurezza ed ambiente;
- i tempi ed i costi richiesti per la modifica di prodotti ed attrezzature e per la fabbricazione di un prodotto conforme alle nuove prescrizioni;
- l'entità dei prodotti esistenti e la possibilità di modificarli per renderli conformi alle nuove prescrizioni;
- la necessità di evitare di favorire inavvertitamente sul piano commerciale un determinato Proprietario/Installatore o un prodotto di particolare concessione;
- i problemi operativi dello stesso organismo di Certificazione.

La comunicazione viene inviata con un mezzo che ne assicuri la ricezione. L'Organizzazione ha facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine indicato oppure di rinunciare alla certificazione. In caso di non accettazione delle variazioni, l'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione purché ne dia comunicazione secondo le modalità indicate al paragrafo 8.1 del presente documento.

In caso di accettazione delle variazioni, Serblok prosegue con l'iter certificativo.

13 – COMITATO GARANTE DELL'INDIPENDENZA E DELL'IMPARZIALITA'

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica del Comitato di Garante dell'Indipendenza e dell'Imparzialità, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza di Serblok.

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

A tale Comitato partecipano, in modo equilibrato, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti maggiormente interessate alle attività di certificazione.

In particolare, il Comitato, senza entrare nel merito tecnico, valuta la correttezza, l'imparzialità, l'indipendenza e verifica l'operato di Serblok.

14 – DIRITTI E DOVERI

14.1 – Doveri dell'Organizzazione richiedente la certificazione

L'Organizzazione richiedente la Certificazione e certificata deve:

1. rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
2. fornire tutta la documentazione tecnica (come previsto dallo specifico allegato della direttiva) relativa al prodotto da certificare in lingua italiana (eventualmente può essere accettata la lingua inglese) necessaria alla valutazione dello stesso ;
3. mettere a disposizione i campioni per l'esecuzione della verifica finale prevista dalla Direttiva e tutte le verifiche e prove necessarie, garantendo al personale ispettivo di Serblok accesso ai locali di fabbricazione del prodotto;
4. non commercializzare prodotti prima della conclusione con esito positivo dell'iter di Certificazione;
5. ~~comunicare ad Serblok eventuali modifiche apportate al prodotto oggetto di certificazione;~~
6. comunicare ad Serblok eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto certificato;
7. ~~fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da Serblok;~~
8. ~~informare Serblok in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, apertura nuove sedi e/o succursali, cambi di denominazione sociale, modifiche significative dei propri cicli lavorativi. Fornire, in caso di rinnovo della certificazione, i dati aggiornati relativi al prodotto nonché gli eventuali reclami ricevuti;~~
9. conformarsi ai requisiti dell'organismo di certificazione riportati nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti;
10. evitare di fare, né consentire ad altri di fare, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
11. non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di certificazione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

- ~~12. interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione, revoca o rinuncia della stessa;~~
13. rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
14. non lasciare intendere che la certificazione si applichi a prodotti o attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione,
15. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico,
16. garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli ACCREDIA alla documentazione, alle aree aziendali di produzione per assicurare il corretto svolgimento dall'attività di valutazione,
17. garantire l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di Serblok dei loro nominativi,
18. garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione,
19. rendersi disponibili ad eventuali verifiche supplementari richieste sia da parte di Serblok sia da parte dell'Ente di Accreditamento. Tali verifiche sono in genere a carico di Serblok 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;
- ~~20. in caso di scadenza, o ritiro/revoca della certificazione, restituire i certificati e cessare di utilizzare riferimento alla certificazione.~~

14.2 – Diritti dell'Organizzazione richiedente la certificazione

L'Organizzazione in possesso della certificazione:

1. deve apporre il numero identificativo dell'Organismo Notificato Serblok S.r.l. (1821) accanto al marchio CE previsto dalla Direttiva nei modi previsti dalla stessa;
2. può pubblicizzare l'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni purché rispetti le regole definite nel paragrafo "Pubblicità ed uso della Certificazione" del presente Regolamento;
3. può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Serblok possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

4. può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione di conformità dandone comunicazione scritta a Serblok;
5. può richiedere a Serblok il Certificato su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi.

14.3 – Diritti e Doveri di Serblok S.r.l.

Serblok si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti, per l'effettuazione delle attività di valutazione della conformità.

I doveri di Serblok sono:

1. mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti la certificazione;
2. predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di certificazione, comprendente la domanda di certificazione, le attività di valutazione, nonché il processo per rilasciare, ~~mantenere, ridurre, estendere, sospendere~~, revocare la certificazione ~~ed il processo di rinnovo~~;
3. applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
4. qualora ne sia formalmente informato, comunicare agli organi competenti e all'ente di Accreditamento (se applicabile) i casi in cui aziende certificate sono coinvolte in processi relativi alle Leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla Sicurezza;
5. comunicare preventivamente al Proprietario/Installatore la composizione dei team incaricati della valutazione e la eventuale presenza di ispettori dell'Ente di accreditamento o di altri Enti aventi diritto.

15 – PUBBLICITA' ED USO DELLA CERTIFICAZIONE

Il Fabbrikante e/o l'Installatore può rendere noto e pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione del prodotto.

Il Fabbrikante e/o l'Installatore può riprodurre integralmente il Certificato ottenuto, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate, in forma scritta da Serblok.

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

Il Proprietario e/o l'Installatore, deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della certificazione rilasciata da Serblok e deve evitare che la certificazione possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dal certificato rilasciato da Serblok.

Nel caso di utilizzo non conforme del certificato rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, Serblok si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti del proprietario /installatore, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali.

16 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo Serblok che del logo Accredia.

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

ALLEGATO 1 – DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

ALLEGATO VIII – Conformità basata sulla verifica dell'unità degli ascensori

DOCUMENTAZIONE TECNICA DELL'ASCENSORE

- Descrizione generale dell'ascensore
- Dati tecnici (tipo di impianto, sistema di azionamento, portata e n. passeggeri, velocità nominale, n. ingressi e piani serviti, corsa, ecc)
- Disegni di installazione
- Schemi elettrici e/ idraulici
- Se non sono state impiegate le norme armonizzate, documento di Analisi dei Rischi e illustrazione delle soluzioni adottate per ottemperare ai Requisiti Essenziali di Sicurezza (RES) della Direttiva
- Risultati delle prove o dei calcoli eseguiti o fatti eseguire dall'installatore
- Attestati di Esame CE/UE del Tipo e Dichiarazione CE di conformità dei Componenti di Sicurezza, riportante il numero di serie dei componenti: paracadute cabina, contrappeso, limitatore di velocità, valvola di blocco, dispositivi di blocco porte di piano, ammortizzatori a caratteristica non lineare/idraulici/a molla con ritorno ammortizzato, dispositivi di sicurezza con componenti elettronici, dispositivo di protezione contro l'eccesso di velocità in salita, dispositivo di protezione contro il movimento incontrollato della cabina (emendamento A3)
- Certificati di costruzione/prova dei materiali utilizzati nella fabbricazione: funi, catene, tubazioni flessibili, vetro, REI porte di piano, apparecchiature antideflagranti, registrazione paracadute/valvola di blocco, ecc
- Fac-simile del Manuale Istruzioni per l'uso dell'ascensore o documento analogo avente i seguenti contenuti: informazioni, disegni e schemi per l'uso normale dell'ascensore, e per le operazioni di manutenzione, ispezione, riparazione, verifiche periodiche e le operazioni di soccorso
- Dichiarazione dell'installatore che attesti l'avvenuto reciproco scambio di informazioni con il responsabile della realizzazione dell'impianto ai sensi dell'art. 4.4 del DPR 162/99 circa l'uso previsto dell'ascensore anche in riferimento all'idoneità delle strutture dell'edificio a sopportare i carichi indotti e alle altre leggi/norme relative al luogo di installazione
- Per impianti in deroga allegare certificazione accordo preventivo rilasciato da un organismo notificato e la successiva comunicazione inviata al Ministero

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

- Per impianti non completamente conformi alle norme tecniche applicabili allegare relativa Analisi dei rischi.
- Fac-simile Dichiarazione CE di Conformità dell'installatore (discrezionale).

Per impianti in deroga non normati dalla UNI EN 81-21

- C.I. e C.F. in corso di validità del proprietario dell'immobile;
- C.I. e C.F. in corso di validità del delegato (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Delega del proprietario dell'impianto (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Documentazione attestante impedimenti oggettivi (dich. o documentazione timbrata e firmata dal proprietario e/o tecnico abilitato secondo le rispettive competenze);
- Analisi dei rischi riferita alle difformità, rispetto alle UNI EN 81-1/2 per gli spazi in fossa/testata e per la mancanza di uno o entrambi;
- Piante e sezioni (su A4) timbrate e firmate relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio;
- Dichiarazione attestante l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente timbrata e firmata;
- Relazione tecnica timbrata e firmata dall'installatore;
- Libretto d'uso e manutenzione timbrato e firmato dall'installatore.

Per impianti in deroga normati dalla UNI EN 81-21

- C.I. e C.F. in corso di validità del proprietario dell'immobile;
- C.I. e C.F. in corso di validità del delegato (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Delega del proprietario dell'impianto (se la domanda è presentata dall'installatore);
- Documentazione attestante impedimenti oggettivi (dichiarazione o documentazione timbrata e firmata dal proprietario e/o tecnico abilitato secondo le rispettive competenze);
- Dichiarazione attestante l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente timbrata e firmata;
- Dichiarazione con elencati i punti della 81-21 considerati, timbrata e firmata dall'installatore;
- Libretto d'uso e manutenzione timbrato e firmato dall'installatore;
- Piante e sezioni (su A4) timbrate e firmate relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio;
- Relazione tecnica timbrata e firmata dall'installatore (con dichiarazione che l'ascensore è normato dalla uni en 81-21).

	REGOLAMENTO CERTIFICAZIONE PRODOTTO RG-K	Edizione 1 Rev. 9
		07.07.2025

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, riconducibili ai seguenti casi principali:

- 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 la proprietà delle parti comuni.

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.