

**REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

**REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

| Rev. | Data | Descrizione della Modifica | Elaborato | Verificato | Approvato |
|-------------|-------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|
| 00 | 11/10/13 | Riedizione del Sistema | | | |
| 01 | 27/11/13 | Aggiornato § 4.2 | | | |
| 02 | 24/01/14 | Aggiornati Capitolo 8 e § 4.2 | | | |
| 03 | 11/02/14 | Aggiunto capitolo 9 | | | |
| 04 | 24/07/17 | Aggiornato § 2, 4.2 | | | |
| 05 | 22/02/19 | Aggiornato § 4.2 | | | |
| 06 | 18/12/20 | Aggiornato § 4.2, 8 | | | |
| 07 | 02/08/21 | Aggiornato § 7.2 | | | |



REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

Indice

| | |
|---|-----------|
| 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI | 3 |
| 3 – DEFINIZIONI..... | 4 |
| 4 – MODALITA' OPERATIVE | 4 |
| 4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali | 4 |
| 4.2 – Esecuzione delle verifiche..... | 5 |
| 4.3 – Uso del verbale | 7 |
| 5 – IMPEGNI DI SERBLOK..... | 8 |
| 6 – IMPEGNI DEL CLIENTE | 9 |
| 7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI | 10 |
| 7.1 – Premessa..... | 10 |
| 7.2 – Reclami | 10 |
| 7.3 – Ricorsi o appelli..... | 12 |
| 7.4 – Contenziosi | 12 |
| 8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI..... | 13 |
| 9 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA | 13 |



1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le fasi e le regole principali da seguire per 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;

nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o osservazioni eventualmente rilevate in precedenti verifiche.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di Serblok al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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";
- DPR 10 gennaio 2017 n. 23 e s.m.i. 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
- Regolamenti Accredia applicabili;
- Guide ILAC P10, P15
- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE | Edizione 1 Rev. 7 |
| | | 02.08.2021 |

Inoltre, il presente Regolamento è altresì conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 “Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”.

3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da Serblok nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 3, e al seguente documento normativo nella revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 “Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali”

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

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 Normativa di riferimento.

Osservazione: indicazione al cliente dell’assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l’utilizzo in sicurezza dell’impianto.

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.

Verbale di Verifica: documento di sintesi dell’attività di ispezione.

4 – MODALITA’ OPERATIVE

4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

- **RICHIESTA:** Il Cliente richiede l’attività di verifica.
- **OFFERTA:** Serblok verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, Serblok invia al Cliente l’eventuale offerta e/o il modulo di “Contratto” compilato e firmato, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.
- **ORDINE:** il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da Serblok nel Contratto stesso.



REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, Serblok assegna un numero progressivo al contratto, inviando opportuna conferma d'ordine richiamate il numero del contratto, e procede all'apertura dell'intervento (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 e del formale avvio dell'iter).

4.2 – Esecuzione delle verifiche

Con cadenza mensile la segreteria provvede a verificare dallo scadenziario gli impianti in scadenza il mese successivo, gli stessi vengono raggruppati per ditta di manutenzione e zona alla quale viene inviata una mail per fissare un appuntamento di massima e confermare se gli impianti sono ancora in manutenzione alle stesse. Successivamente si resta in attesa di conferma scritta da parte della ditta di manutenzione, in caso di indisponibilità viene proposta una nuova data.

Serblok non accetta richieste di spostamenti per appuntamenti già fissati in forma verbale ma solo per iscritto.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con la ditta incaricata della manutenzione (informando comunque sempre il cliente) concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo di Serblok (9:00-18:00).

Serblok può effettuare le verifiche con un ritardo massimo di 30 giorni rispetto alla scadenza naturale, per ritardi dovuti essenzialmente alla mancata disponibilità del manutentore; nel caso si superi tale scadenza e fino a 60 giorni di ritardo sarà inviata opportuna comunicazione al cliente esplicitando le motivazioni che hanno generato il ritardo e chiarendo che in caso di mancata comunicazione da parte dello stesso il mandato si ritirerà ritirato.

Serblok non accetta richieste di spostamenti per appuntamenti già fissati in forma verbale ma solo per iscritto.

Il Cliente può fare sempre obiezione, in forma scritta, sulla nomina dell'ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

La ditta di manutenzione deve essere presente durante la verifica ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- verifica componenti sicurezza (prova del loro funzionamento);



REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

- accertamento stato di usura componenti di sicurezza;
- ottemperanza osservazioni precedenti;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature facenti parte 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 Serblok 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 (ENPI, ISPESL, ecc) che ha effettuato il collaudo.

Al termine della verifica, l'ispettore Serblok compila, al suo rientro in ufficio, il Verbale di Verifica, una copia dello stesso, non ancora riesaminato, sarà inviata sia al cliente, unitamente alla fattura, che alla ditta di manutenzione entro 24 ore dalla data di verifica. Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali osservazioni verbalizzate. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere a Serblok verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. Serblok ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i. comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro 5 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della visita.

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene analizzata ed approvata dal Responsabile Tecnico, nel caso sia lo stesso ad effettuare l'attività di ispezione dal suo sostituto, di Serblok; qualora entro 7 giorni dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di Serblok, il Verbale di verifica, già in suo possesso, dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, Serblok dovesse ritenere necessario apportare delle modifiche ai contenuti del verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente e alla ditta di manutenzione, fornendone spiegazioni e indicazione delle azioni successive; Serblok invierà il nuovo verbale che annulla e sostituisce il precedente.

Nel caso di verbali con esito negativo lo stesso verrà analizzato ed approvato dal Responsabile Tecnico o suo sostituto entro 48 ore lavorative dall'effettuazione della visita, qualora entro 4 giorni lavorativi dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di Serblok, il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato.

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



REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- incidente (anche non seguito da infortunio)
- modifiche costruttive dell'impianto
- richiesta motivata da parte del Cliente
- richiesta di attivazione impianto (con assegnazione di nuovo numero di matricola)

Nel caso in cui in fase di verifica periodica l'ispettore dovesse rendersi conto che è stato modificato/sostituito un componente di sicurezza, effettuerà e registrerà distintamente sia la verifica straordinaria che la periodica, emettendo doppia fatturazione. Qualora la documentazione tecnica, relativa alla straordinaria, non sia disponibile l'ispettore non emetterà alcun verbale, ricevuta la documentazione tecnica relativa alla straordinaria lo stesso si recherà presso l'impianto per l'effettuazione sia della straordinaria che della periodica. Per le verifiche straordinarie svolte in seguito a modifiche rilevanti dell'impianto vengono svolte secondo quanto previsto dalla procedura per il rilascio delle certificazioni secondo l'Allegato VIII e la periodicità rimane comunque inalterata. Le verifiche straordinarie vengono effettuate rispettando le norme tecniche della famiglia UNI 10411.

Nel caso delle verifiche straordinarie il cliente è tenuto a consegnare alla SERBLOK gli attestati CE del tipo e le dichiarazioni di conformità dei componenti sostituiti.

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

4.3 – Uso 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, Serblok intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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



5 – IMPEGNI DI SERBLOK

- Serblok si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- Serblok si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
 - indipendenza (Serblok 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 (Serblok 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 Serblok, compreso il personale impiegato per le verifiche, 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 o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – 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);
- Serblok 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; Serblok 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 Serblok, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Serblok si configura come organismo di ispezione di tipo "A"; infatti 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;
- Serblok garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- Serblok si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel § 4.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione



italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;

- Serblok 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).

6 – IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da Serblok, e accettare altresì, ispettori Serblok in affiancamento/addestramento e ispettori Serblok in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- incaricare la ditta di manutenzione dell'impianto per l'effettuazione delle manovre sull'impianto in supporto al personale di Serblok;
- fornire tutte le informazioni/documenti che Serblok potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a Serblok qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale Serblok (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;
- consentire al personale ispettivo Serblok l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- mettere a disposizione del personale ispettivo Serblok, 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;



REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

- 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 a Serblok le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale Serblok, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con Serblok ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- 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.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, Serblok 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 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

7.1 – 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.

7.2 – 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 VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

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 è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, 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 VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Edizione 1
Rev. 7

02.08.2021

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.

~~L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle certificazioni di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti certificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.~~

~~In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della certificazione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.~~

7.3 – 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.

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 7.2, 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.

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.

7.4 – Contenziosi

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE | Edizione 1 Rev. 7 |
| | | 02.08.2021 |

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.

8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti.

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di SERBLOK informare gli stessi a mezzo mail, raccomandata A/R o consegnare il Regolamento a mano.

Qualora i clienti non accettino le modifiche al presente documento possono recedere dal contratto.

9 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

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