

# REGOLAMENTO GENERALE PER LE ATTIVITA' DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA DI ASCENSORI E MONTACARICHI

## INDICE DELLE REVISIONI

Rev.	Motivo della revisione	Data	Emesso	Controllato	Approvato
14	Apposizione etichetta SVI in cabina/LM	10/06/2024	RTS	RSG	LR
13	Integrazioni a seguito osservazioni/commenti Accredia	26/07/2023	RTS	RSG	LR
12	Integrità dei verbali	14/07/2023	RTS	RSG	LR
11	Modifiche a seguito di rilievi Accredia pro accreditamento 17020, correzioni e integrazioni varie	15/03/2023	RTS	RSG	LR
10	Modifiche a seguito di audit interno	09/08/2021	RTS	RSG	LR
9	Integrazioni a seguito osservazioni/commenti Accredia	26/06/2020	RTS	RSG	LR
8	Integrazioni a seguito informatizzazione sistema	29/05/2020	RTS	RSG	LR
7	Integrazioni a seguito osservazioni/commenti Accredia	30/07/2018	RTS	RSG	LR
6	Riferimenti al D.P.R. 23/10.01.2017 Privacy e rilievi Accredia	19/06/2018	RTS	RSG	LR
5	Integrazioni a seguito osservazioni/commenti Accredia	01/07/2016	RTS	RSG	LR
4	Integrazioni in seguito a modifica della procedura	01/07/2015	RTS	RSG	LR
3	Integrazioni in seguito ad audit interno	19/11/2014	RTS	RSG	LR
2	Integrazioni a seguito osservazioni/commenti Accredia	12/11/2014	RTS	RSG	LR
1	Integrazioni a seguito commenti Accredia	14/10/2014	RTS	RSG	LR
0	Emissione	01/04/2014	RTS	RSG	LR

## INDICE

1	SCOPO.....	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3	MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO.....	3
4	NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
5	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	4
6	ATTIVITA' DI VERIFICA.....	4
6.1	Premessa.....	4
6.2	Strumenti.....	5
6.3	Offerta, ordine e attivazione del servizio.....	5
6.4	Esecuzione del servizio di verifica periodica e straordinaria.....	6
6.4.1	Verifica periodica.....	6
6.4.2	Verifica straordinaria.....	7
6.5	Registrazione, archiviazione e conservazione dei documenti.....	8
6.6	Uso del verbale.....	8
6.7	Integrità del verbale nel tempo.....	8
7	DOVERI DI SVI.....	9
8	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	10
9	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	11
10	RECLAMI E RICORSI.....	11
11	RESPONSABILITÀ CIVILE E FORO COMPETENTE.....	12
12	RISERVATEZZA.....	12
13	USO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	12
14	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	13
15	CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	13

## 1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di regolamentare lo svolgimento delle verifiche periodiche e straordinarie ai sensi degli art. 13 e 14 del D.P.R 162/99 e s.m.i. nel corso del rapporto contrattuale e durante le attività di verifica, a garanzia di trasparenza e di tutela dei diritti e doveri reciproci del Cliente e di SVI Certificazioni srl (di seguito SVI).

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Regolamento riguarda l'esecuzione di verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i.

SVI, quale Organismo terzo, opera in modo da evitare qualsiasi discriminazione nei confronti dei Clienti.

SVI non svolge attività di consulenza né attività di progettazione e/o fabbricazione nel settore degli ascensori e dei relativi componenti o qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità nel processo di verifica ispettiva.

## 3 MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.svion.it](http://www.svion.it).

E' responsabilità del Cliente avere la versione aggiornata del Regolamento scaricandolo dal sito o chiedendone copia all'organismo stesso.

Il Regolamento è parte integrante del contratto, il Cliente all'atto della sottoscrizione dichiara di accettarlo in tutte le sue parti.

Il regolamento è tenuto aggiornato dal Responsabile dei sistemi di gestione (RSG) e dal Responsabile Tecnico di settore (RTS) e deve essere approvato dal Legale Rappresentante (LR).

Gli eventuali aggiornamenti saranno adeguatamente pubblicizzati sul sito internet di SVI certificazioni, nonché con esplicito invito, in occasione dell'invio della comunicazione del tecnico e della data di verifica, di prendere visione della versione in vigore del Regolamento.

La comunicazione conterrà inoltre il link ad una pagina web del sito SVI certificazioni in cui sarà possibile consultare le revisioni del regolamento degli ultimi 3 anni.

Le modifiche al regolamento si intendono tacitamente accettate nel caso le modifiche ad esso apportate siano conseguenza di variazioni di disposizioni legislative o norme tecniche regolanti l'attività oppure errata corresse o modifiche editoriali.

Viceversa, nel caso in cui si tratti di modifiche apportate unilateralmente da SVI e che comportino delle condizioni di servizio peggiorative per il Cliente, quest'ultimo dovrà approvare per iscritto le nuove clausole

## 4 NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

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

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012-09 Valutazione della conformità – Requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni.
- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.
- D.P.R. 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162) "Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE, relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori, nonché per l'esercizio degli ascensori" e successive modifiche ed integrazioni; di seguito si indicherà DPR162/99 e smi per indicare il DPR modificato.
- documenti Accredia specifici, reperibili sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it), in particolare:
  - RG-01 e RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione";
  - RG-09 rev.09 Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.
- Guida ILAC-P10:07/2020 "Policy on Metrological Traceability of Measurement Results"
- Guida ILAC P15:05/2020 "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies"

Dove non specificato, i documenti si intendono aggiornati nell'ultima revisione, riportata nel documento interno di SVI "NORME-MSG".

## 5 DEFINIZIONI E ACRONIMI

La terminologia utilizzata da SVI 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 i termini e le definizioni riportate nel Manuale del sistema di gestione di SVI e le seguenti definizioni:

**Verifica periodica:** attività di verifica biennale che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali dirette ad accertare se le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e se è stato ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verifiche.

**Verifica straordinaria:** attività di verifica a carattere straordinario a seguito di verbale di verifica periodica con esito negativo, incidenti di notevole importanza, modifiche costruttive sull'impianto non rientranti nella normale manutenzione, richiesta motivata da parte del Cliente, Comunicazione di attivazione dell'impianto oltre il termine di 60 giorni.

**Incarico:** rapporto contrattuale tra SVI e il Cliente, formalizzato su un documento predisposto dall'Organismo, in base al quale SVI esegue una o più attività di verifica su impianti del Cliente;

**Rapporto di verifica:** documento predisposto dall'Organismo per le annotazioni e le risultanze delle verifiche periodiche e straordinarie, contenente i risultati di tutti i singoli controlli e prove eseguiti (di seguito anche come "test report").

**Verbale di verifica:** documento predisposto dall'Organismo per le annotazioni e le risultanze delle verifiche periodiche o straordinarie.

**Rilievo:** riscontro oggettivo di un evento o di una condizione che evidenzia una non conformità o consente l'espressione di una Osservazione;

**Non Conformità (NC):** 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 suscettibile di mettere a rischio la sicurezza. Uno o più di tali rilievi determinano il risultato negativo della verifica e le corrispondenti azioni da intraprendere.

**Osservazione (O):** condizione che non compromette direttamente o immediatamente la sicurezza dell'impianto, ma che deve essere comunque considerata e risolta prontamente dal Cliente.

**Cliente:** il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il proprietario dell'impianto o 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.

**Ispettore (ISP):** tecnico qualificato, incaricato da SVI per l'esecuzione dell'attività di verifica.

**Segreteria (SEG):** segreteria tecnico-amministrativa di SVI.

## 6 ATTIVITA' DI VERIFICA

### 6.1 Premessa

L'accesso alle attività di ispezione periodica e/o straordinaria di ascensori, montacarichi ed apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, è aperto a tutti i proprietari di stabili o loro legali rappresentanti che ne facciano richiesta e non è condizionato dalla loro dimensione, né dalla appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo, né dal numero di ascensori da sottoporre a verifica.

L'accettazione dell'incarico o l'emissione dell'ordine ed il rilascio del verbale di verifica comportano il pagamento degli importi previsti.

I documenti contrattuali o recanti firme dovranno essere trasmessi regolarmente compilati, la restante documentazione potrà essere inviata con le modalità scelte da ciascuna delle parti.

## 6.2 Strumenti

SVI dispone di strumenti ed apparecchiature adeguate a consentire l'effettuazione delle prove in sito (nel caso ad esempio di installazioni) e garantisce la continua adeguatezza delle stesse in relazione all'utilizzazione cui sono destinate, nonché la registrazione su appositi registri delle informazioni inerenti identificazione e taratura.

## 6.3 Offerta, ordine e attivazione del servizio

Il soggetto che desidera affidare l'incarico di verifica periodica/straordinaria chiede offerta tramite comunicazione (email, fax, lettera ecc.) a SVI indicando in particolare la sede/indirizzo, la ragione sociale/nominativo, l'indirizzo dell'installazione e specificando il tipo di verifica richiesto, nonché la data dell'ultima verifica effettuata sull'impianto o la data della dichiarazione di conformità (per impianti nuovi).

SVI verifica, in prima analisi, che l'impianto per il quale è richiesta la verifica non sia già presente in anagrafica, al fine di evitare duplicazioni e permettere l'identificazione univoca dell'oggetto dell'ispezione.

SVI verifica che il richiedente sia qualificato per affidare l'incarico a SVI, che sia possibile effettuare l'ispezione sulla base delle richieste specifiche del Cliente, dell'ubicazione geografica dell'impianto e della capacità tecnica, organizzativa ed economica e alla disponibilità di SVI di attrezzatura adeguata.

Una volta controllati tutti i parametri, SVI predispose, sulla base del TAV "Tariffario verifiche", l'offerta economica che viene inviata al Cliente.

SVI provvede a far pervenire all'interessato la necessaria modulistica per l'affidamento dell'incarico (modulo MAV-01 "Affidamento incarico verifica periodica-straordinaria") e il presente Regolamento che, come richiamato nel modulo di affidamento incarico, costituisce parte integrante del contratto.

Il Cliente accetta le condizioni contrattuali con apposizione delle firme ed eventuale timbro sul modulo MAV-01 il quale, diviene a tutti gli effetti il Contratto.

Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di incarico, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da SVI nel Contratto stesso.

Al momento del ricevimento del modulo "Affidamento incarico periodica-straordinaria" (MAV-01), SVI verifica che sia stato compilato, correttamente e che il richiedente abbia i titoli per firmare la richiesta, assegna contestualmente un numero di commessa progressivo qualora non sia già presente nel data base (caso di incarico per verifica straordinaria di ascensore per il quale sia stato già affidato a SVI l'incarico per le verifiche periodiche) 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 SVI richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter.

L'accettazione da parte di SVI dell'incarico ad eseguire le attività richieste è formalizzata tramite invio al Cliente di specifico modulo di accettazione:

- MAV-02 "Accettazione incarico verifica periodica": valida per tutte le attività di verifica periodica fino a disdetta;
- MAV-02.1 "Accettazione incarico verifica straordinaria": valida per la singola attività di verifica straordinaria.

Nel caso in cui all'atto dell'acquisizione la scadenza della verifica sia imminente, SVI provvede ad avvisare l'ispettore che dovrà provvedere tempestivamente a contattare il Cliente per eseguire la verifica.

SVI informerà tempestivamente il Cliente qualora non ci siano le condizioni per rispettare le scadenze di legge (a titolo esemplificativo e non esaustivo, il manutentore non è disponibile per l'esecuzione delle prove entro le date di scadenza).

Nel caso in cui all'atto dell'acquisizione la data dell'ultima verifica effettuata sull'impianto o la data della dichiarazione di conformità (per impianti nuovi) non siano state comunicate, SVI procederà all'esecuzione della verifica entro il termine di 30 giorni dalla data di acquisizione dell'incarico.

#### 6.4 Esecuzione del servizio di verifica periodica e straordinaria

SVI 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.

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; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo di SVI (8:00-18:00), entro la scadenza, con uno scostamento in anticipo non superiore a 3 mesi, salvo richieste particolari da concordare.

SVI direttamente, o il manutentore, comunicherà al proprietario o al legale rappresentante la data della verifica.

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

Il Cliente è tenuto ad assistere alla verifica. In caso di indisponibilità, ha facoltà di istituire un delegato. In assenza sia del Cliente, sia del suo delegato, SVI riterrà il tecnico incaricato della ditta di manutenzione come rappresentante del Cliente.

ISP registrerà la presenza e il nome del Cliente o del suo delegato e il nome del tecnico incaricato della ditta di manutenzione.

##### 6.4.1 Verifica periodica

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- accertamento che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza;
- 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 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'unico soggetto ad essere autorizzato ad effettuare le manovre sull'impianto è la ditta di manutenzione, pertanto l'ispettore SVI sarà sempre accompagnato nel corso dell'ispezione da un collaboratore, abilitato, della ditta stessa.

Al termine della verifica, l'ispettore SVI compila il Rapporto di verifica e il Verbale di verifica, comunicando oralmente ai presenti l'esito positivo o negativo e descrive gli eventuali rilievi, con particolare attenzione alle Non Conformità in caso di esito negativo della stessa. L'esito così comunicato è comunque soggetto a conferma con rilascio del relativo verbale a seguito della conclusione del riesame a cura di SVI.

Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio.

Se nel verbale vi sono delle Osservazioni, queste devono essere ottemperate prontamente e saranno oggetto di controllo nel corso della verifica successiva.

Nel caso di "esito negativo", l'impianto non può essere mantenuto in servizio. Il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare quanto prescritto e, a lavori ultimati, richiedere a SVI verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto.

Alla conclusione della verifica, ISP appone sul supporto del carico e nel locale del macchinario/pannello di comando l'etichetta con l'indicazione del soggetto incaricato di effettuare le verifiche periodiche.

Inoltre, ISP invia a SVI il rapporto di ispezione, il verbale e tutti i documenti dell'attività per il riesame della stessa. Il riesame ha per oggetto anche l'informativa resa oralmente dall'ispettore a chiusura della verifica.

In seguito al riesame, SEG provvede, entro 5 giorni dalla verifica stessa, ad inviare il verbale con esito positivo ai soggetti interessati.

In caso di verbale con esito negativo, ai sensi dell'art. 13 DPR 162/99 e s.m.i., SVI SEG lo trasmette entro 24 ore dall'esecuzione della verifica al Cliente, alla ditta di manutenzione e al Comune per i provvedimenti di competenza.

Successivamente alla verifica, SEG invia al Cliente la fattura riferita all'attività svolta.

Nel caso, invece, di correzioni o aggiunte intervenute dopo il rilascio del verbale definitivo, SVI provvede alla modifica o all'annullamento del verbale inviando la nuova versione al Cliente insieme ad una lettera di accompagnamento nella quale si giustificano i motivi della modifica e si chiarisce che il nuovo verbale annulla e sostituisce il precedente, inviandone copia anche alla ditta di manutenzione.

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

SVI, nel corso delle attività svolte, segnalerà al Cliente eventuali rilievi o aspetti da migliorare o integrare utilizzando gli spazi del verbale predisposti allo scopo ma non potrà in alcun modo fornire consulenza e/o indicare le modalità con cui risolvere i problemi identificati.

Qualora la verifica oggetto del servizio non possa essere effettuata per cause oggettive addebitabili a terzi, quali impossibilità di accesso all'impianto nonostante conferma da parte del Cliente o assenza di documentazione tale da impedire l'esecuzione di prove e verifiche, l'ispettore incaricato compilerà un verbale di verifica a vuoto e SVI emetterà una fattura a titolo di copertura dei costi vivi (amministrazione e spese di trasferta) sostenuti come previsto dal TAV "Tariffario verifiche".

#### 6.4.2 Verifica straordinaria

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- 1) verbale di verifica periodica negativo, dopo la rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo od il fermo dell'impianto;
- 2) incidenti di notevole importanza anche se non sono seguiti da infortunio;
- 3) modifiche costruttive all'impianto non rientranti nella ordinaria o straordinaria manutenzione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera cc) del DPR 162/99 e s.m.i.:
  - a. il cambiamento della velocità;
  - b. il cambiamento della portata;
  - c. il cambiamento della corsa;
  - d. il cambiamento del tipo di azionamento, quali idraulico o elettrico;
  - e. la sostituzione del macchinario, del supporto del carico con la sua intelaiatura, del quadro elettrico, del gruppo cilindro-pistone, delle porte di piano, delle difese del vano e di altri componenti principali;
- 4) richiesta motivata da parte del Cliente;
- 5) comunicazione di messa in esercizio oltre il termine di sessanta giorni dalla data della dichiarazione di conformità dell'impianto (Art 12 comma 2-bis DPR 162/99 e smi).
- 6) a seguito di richiesta da parte degli Organi di Vigilanza.

Le gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le stesse modalità descritte per la verifica periodica.

Può accadere che l'ispettore incaricato di eseguire una verifica periodica constati una difformità dell'impianto rispetto alle caratteristiche precedentemente verbalizzate.

Nel caso in cui:

- la documentazione relativa alle modifiche eseguite sia presente in loco;
- sia stato accertato che la verifica straordinaria non è stata eseguita;
- venga prontamente perfezionato col Cliente l'incarico ad eseguire la verifica;

- l'ispettore sia abilitato da SVI ad eseguire la verifica straordinaria;
- l'ispettore eseguirà la verifica straordinaria ed eseguirà in contemporanea anche la verifica periodica. Il costo della verifica straordinaria è previsto dal Tariffario.

Viceversa, in mancanza delle suddette condizioni, l'ispettore non esegue la verifica straordinaria per la rimessa in esercizio dell'impianto.

La verifica periodica non può avere luogo in quanto subordinata alla rimessa in esercizio dell'impianto, pertanto l'ispettore compila un verbale di "verifica a vuoto" il cui costo sarà addebitato secondo Tariffario.

## 6.5 Registrazione, archiviazione e conservazione dei documenti

Quando il verbale assume carattere definitivo, SVI aggiorna il proprio database che riporta i dati sufficienti ad identificare univocamente l'impianto corrispondente al verbale rilasciato:

- il numero del verbale;
- la data della verifica;
- il tipo di verifica (periodica o straordinaria);
- l'esito della verifica;
- il nominativo del Cliente;
- l'indirizzo di installazione dell'ascensore;
- il numero di fabbrica dell'impianto;
- il numero di matricola dell'impianto;
- il nominativo della ditta di manutenzione;
- il nominativo dell'ispettore.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da SVI, su richiesta, agli Enti di accreditamento e a chiunque ne faccia motivata richiesta.

Il verbale rilasciato a conclusione dell'ispezione include i dati sopra indicati e l'indicazione di eventuali rilievi. I risultati di tutti i singoli controlli e prove eseguiti sono contenuti nel relativo rapporto di ispezione ("test report"), identificato con i numeri assegnati da SVI all'impianto e alla verifica, riportati anche sul verbale.

Copia del verbale viene archiviato insieme alla eventuale documentazione relativa e conservata da SVI per un periodo di 10 anni secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento. La documentazione è a disposizione per la consultazione da parte degli aventi diritto.

## 6.6 Uso del verbale

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il verbale di Verifica per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario del 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, SVI intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

## 6.7 Integrità del verbale

Per garantire l'unicità del verbale e per permettere il controllo della conformità all'originale, SVI utilizza l'impronta Hash (algoritmo SHA256) e consente al cliente di scaricare in autonomia, senza limiti temporali, il documento dal server di SVI.

Il codice Hash è comunicato con l'invio del verbale ed è riportato anche nella riga di fattura relativa alla verifica con conseguente registrazione sul sistema di interscambio SDI.

Il verbale riporta un QR code ed un link che rimanda al server SVI con la possibilità di:

- scaricare nuovamente il verbale;

- visualizzare il valore dell'impronta Hash.

Il cliente può calcolare l'impronta del file pdf ricevuto o scaricato in uno dei seguenti modi:

- dalla riga dei comandi di windows (dalla versione 7 e seguenti) digitando il comando `certutil -hashfile nomefile.pdf SHA256`
- con programmi free disponibili in rete.

Procedendo come sopra è quindi possibile confrontare il valore dell'impronta salvata o calcolata con il valore dell'impronta memorizzata nel server di SVI o sul sistema di interscambio SDI (verifica dell'integrità del verbale).

## 7 DOVERI DI SVI

SVI si impegna a eseguire le verifiche periodiche e straordinarie secondo quanto descritto nel presente Regolamento, in conformità alla normativa tecnica e di sistema in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente e nel rispetto dei seguenti principi:

- **Indipendenza:** SVI 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:** SVI 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 SVI, 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 - SVI 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 SVI ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie.

SVI provvederà ad inviare al comune competente per territorio le comunicazioni previste dalla legislazione vigente in caso di:

- verbale negativo;
- comunicazione a SVI, da parte del Cliente, di messa fuori esercizio;
- disdetta dell'incarico alla ditta di manutenzione senza comunicazione del nominativo della nuova ditta incaricata;
- disdetta dell'incarico ad eseguire le verifiche periodiche.

SVI 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;

SVI 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 SVI, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

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

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, SVI 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.

SVI garantisce che tutto il personale ispettivo 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).

SVI è tenuta a utilizzare il marchio ACCREDIA, autorizzato al momento dell'accreditamento, alle condizioni stabilite dal regolamento ACCREDIA RG-09.

## 8 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- a) mettere a disposizione del personale ispettivo di SVI, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
  - il libretto dell'impianto (art. 16 comma 2 DPR 162/99 e smi) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
  - manuali d'uso e manutenzione;
  - dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e smi;
  - 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;
  - la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate nel caso di verifiche straordinarie;
- b) comunicare tempestivamente eventuali incidenti si dovessero verificare sull'impianto, anche se non seguiti da infortunio;
- c) comunicare a SVI eventuali modifiche costruttive apportate all'impianto oggetto di ispezione e che comportino la verifica straordinaria dello stesso;
- d) collaborare prontamente con SVI affinché venga formalizzata e portata a termine una verifica straordinaria in contemporanea alla verifica periodica nei casi previsti dal Regolamento, impegnandosi a fornire a SVI la documentazione richiesta;
- e) conferire, in via esclusiva a SVI, tutte le verifiche straordinarie occorrenti, per qualsiasi motivazione e per tutta la durata del presente contratto;
- f) rendersi disponibile a far eseguire le verifiche supplementari necessarie impegnandosi a corrispondere a SVI il compenso previsto nel "tariffario";
- g) comunicare a SVI eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto ispezionato;
- h) informare SVI in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale variazione del legale rappresentante, variazione della ditta incaricata della manutenzione;
- i) comunicare tempestivamente a SVI eventuali modifiche intervenute nella gestione dell'impianto quali la messa fuori servizio l'impianto, o la demolizione dell'impianto;
- j) non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- k) accettare, senza costi aggiuntivi a carico del Cliente, l'eventuale presenza di ispettori di ACCREDIA o di altri Enti preposti al controllo delle attività dell'Organismo, in veste di osservatori, che saranno notificati da SVI, e accettare altresì, ispettori SVI in affiancamento/addestramento e ispettori SVI in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- l) dichiarare che l'affidamento dell'incarico per esecuzione della verifica periodica non è stato dato ad altro Organismo;
- m) garantire al personale SVI (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;
- n) consentire al personale ispettivo SVI l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- o) garantire l'accesso e mettere a disposizione adeguati mezzi di accesso ai locali interessanti l'impianto al personale ispettivo di SVI e designare il personale di accompagnamento abilitato;
- p) fornire a SVI le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale SVI, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con SVI ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- q) accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire prontamente le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche, fatta salva la facoltà di ricorso;
- r) 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;

- s) Accettare le modifiche apportate al regolamento in seguito all'applicazione di leggi o regolamenti divenuti cogenti;
- t) Consentire l'esecuzione della verifica periodica nel rispetto delle scadenze di legge.

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

Il Cliente ha diritto a:

- a) pubblicizzare il "Verbale di verifica" in tutte le modalità che ritiene opportune nel rispetto di quanto definito nel Regolamento;
- b) esprimere un giudizio sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio ricevuto;
- c) presentare segnalazioni, reclami e/o ricorsi secondo quanto stabilito nel Regolamento;
- d) ricusare l'Ispettore in presenza di giustificati motivi quali palese conflitto di interesse o precedenti comportamenti non etici, dandone comunicazione scritta entro e non oltre la data pianificata per l'attività.

## 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto di verifica periodica (Art. 13 del DPR 162/99 e smi) stipulato da SVI con il Cliente prevede una durata biennale e, di norma, il tacito rinnovo per un analogo periodo di due anni al momento della scadenza.

Il Cliente ha facoltà di rifiutare il tacito rinnovo del contratto di verifica periodica tramite esplicita richiesta al momento della sottoscrizione del modulo di affidamento incarico MAV-01.

Il Cliente e SVI, hanno comunque la facoltà di recedere dal contratto dandone comunicazione alla controparte entro 3 mesi dall'esecuzione dell'ultima verifica con lettera raccomandata, posta elettronica certificata o mezzo equivalente.

SVI si riserva la facoltà di risolvere il contratto, declinando ogni responsabilità in merito alla verifica non effettuata, nei casi in cui il Cliente non soddisfi gli adempimenti descritti nel presente regolamento, in particolare nel caso di mancato pagamento degli importi dovuti per le prestazioni effettuate e nel caso di comprovata indisponibilità della documentazione di legge.

Qualora il pagamento sia previsto in anticipo rispetto alla verifica, il mancato pagamento entro i tre mesi precedenti la data prevista per la verifica, la verifica non verrà eseguita.

Si precisa che nei casi in cui le inadempienze del Cliente, riscontrate da SVI nell'esercizio delle sue funzioni, rientrino nella inosservanza degli obblighi imposti dal DPR 162/99 e smi, SVI è tenuta a darne tempestiva comunicazione al Comune competente per territorio (Articolo 12, comma 7 del DPR 162/99 e smi).

## 10 RECLAMI E RICORSI

SVI prende in considerazione tutti i reclami ed i ricorsi pervenuti per iscritto sul modulo reclami/ricorsi scaricabile dal sito web di SVI ([www.svion.it](http://www.svion.it)) via mail, fax o posta dai clienti o, nel caso di reclami, da altre parti interessate.

SVI analizza il contenuto dei reclami per individuare le azioni necessarie per gestire e risolvere gli stessi in conformità alle procedure interne adottate. SVI fornisce sempre risposta scritta e motivata ai reclami ricevuti, a prescindere dalla fondatezza degli stessi.

Sotto la responsabilità della Direzione di SVI, il reclamo/ricorso viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione; al reclamante/ricorrente viene sempre fornita risposta scritta entro 5 giorni lavorativi per confermare di avere ricevuto il reclamo/ricorso e indicare le i nominativi delle persone a cui viene affidato la gestione e la risoluzione del Reclamo/Ricorso e ove possibile, fornire informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo/ricorso ed i tempi previsti per la risoluzione.

Nel processo di trattamento dei reclami/ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza e competenza (le decisioni sono prese, riesaminate e approvate da personale non coinvolto nell'oggetto del ricorso e avente le necessarie competenze);

In caso di ricorso il ricorrente deve riportare il riferimento all'atto contro cui viene presentato il ricorso e le relative motivazioni corredate da riscontri oggettivi.

Il ricorso deve essere presentato entro 15 giorni lavorativi dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

In caso di necessità, SVI può decidere di effettuare una nuova visita, valutazione o prova.

I costi del ricorso saranno a carico:

- di SVI se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto (non accettabile).

I ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'OdC non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione.

SVI conserva tutte le registrazioni relative ai reclami ed ai ricorsi.

## 11 RESPONSABILITÀ CIVILE E FORO COMPETENTE

SVI non è responsabile di nessuna perdita o danno, sostenuti da chiunque, e dovuti ad un atto di omissione od errore qualsiasi, o in qualche modo causati durante lo svolgimento della verifica o altri servizi legati all'attività di verifica, fatta eccezione al caso di negligenza da parte di SVI.

In caso di negligenza da parte di SVI, adeguate coperture assicurative sono state prese per coprire eventuali responsabilità di SVI stessa.

In caso di contenzioso il Foro competente è quello di BRESCIA.

## 12 RISERVATEZZA

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati, la loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da SVI e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Fabbricante/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano fornire obbligatoriamente (es. richieste della magistratura).

SVI garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati e i rispettivi Clienti.

Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento e al Comitato di Certificazione di SVI per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

Tutte le persone coinvolte nel processo di ispezione che hanno accesso agli uffici di SVI, sia interne che esterne a SVI, sottoscrivono un impegno alla riservatezza.

Pertanto, le informazioni non potranno essere divulgate a terzi da SVI.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), SVI si ritiene sollevata dall'obbligo della Riservatezza, nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, SVI provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

## 13 USO DEL MARCHIO ACCREDIA

Nell'utilizzare il marchio Accredia sui documenti sui quali l'OdC può decidere di apporlo, SVI si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09).

Il Cliente può utilizzare il logo dell'Ente di accreditamento, solo riproducendo integralmente il documento, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non

subisca alcuna alterazione e tutto ciò avvenga in conformità alle prescrizioni del Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento.

#### **14 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali conferiti saranno trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) relativamente alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

I dati personali saranno raccolti e trattati per le seguenti finalità: a) espletamento degli obblighi contrattuali; b) adempimento degli obblighi fiscali o contabili; c) esigenze di tipo operativo e gestionale, strettamente correlate agli obblighi contrattuali; d) gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto.

Per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero da disposizioni impartite da Autorità legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, nonché per l'espletamento degli obblighi contabili - fiscali e organizzativi aziendali non è necessaria l'acquisizione del consenso; il mancato conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto commerciale in essere, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso.

#### **15 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 incarico-contratto sottoscritto dalle parti.