

# REGOLAMENTO

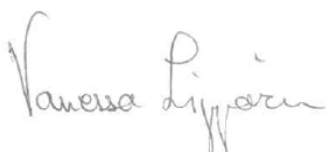
## PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DEGLI ASCENSORI E MONTACARICHI

**TABELLA DELLE REVISIONI**

Rev.	Par.	Pag.	Data	Sintesi modifica
0	/	/	2009-10-09	Prima emissione
1	1, 3, 5	3, 4, 5	2010-10-12	Eliminato § 5.2.1 relativo alle attività di verifica ai sensi del DM 23/07/2009
2	1, 3	3	2011-02-22	Allineamento al DPR 214/10 che modifica il DPR 162/99
3	1, 3, 4, 5.2, 7, 10	3, 4, 6, 7, 8	2011-09-20	Eliminazione riferimento alla C.M. 157296/97 e allineamento a quanto riportato nel modulo di Contratto
4	1, 2, 5.2, 6, 8	3, 5, 6, 7, 8	2012-03-28	Inserito modalità di gestione modifiche al Regolamento e i tempi di approvazione dei Verbali rilasciati, dettagliato modalità di gestione reclami e ricorsi
5	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8	3, 4, 5, 7, 8	2014-04-11	Inserito dettagli circa la gestione delle modifiche al regolamento, precisazione circa il campo di applicazione e l'attività di verifica, agg. riferimenti normativi, migliore descrizione della gestione dei reclami e ricorsi, allineamento terminologia
6	3, 5.2, 5.4, 5.5, 8, 10	3, 5, 6, 8, 9	2015-01-13	Agg. riferimenti ai Regolamenti Accredia, modalità di trasmissione del verbale e gestione modifiche dell'impianto durante la verifica periodica, procedura di gestione dei reclami/ricorsi; inserimento gestione elenco verbali emessi e regole uso logo Accredia
7	5.2	5	2015-07-14	Inserito precisazione circa l'ufficializzazione del verbale prodotto.
8	3, 6	3, 7	2016-04-13	Inserito dettagli su come ICE fornisce informazioni su come ottiene supporto economico finanziario e sulle tariffe. Aggiornato riferimenti normativi
9	1, 3, 5, 7	3, 5, 6, 7	2017-01-18	Aggiornato riferimento al DPR 162/99 e s.m.i
10	1, 3, 5.2, 7	3, 6, 8	2017-06-19	Estensione campo di applicazione alle attività di verifica straordinaria per attivazione impianto ai sensi art. 12 DPR 162/99 modificato dal DPR 23/2017
11	7, 9	7, 9	2018-06-12	Agg. normativo e introduzione Market Surveillance Visit

**VERIFICATO**

*Responsabile Gestione Qualità*  
 Dott.ssa Vanessa Lipparini



**APPROVATO**

*Direzione*  
 Ing. Fabio Bicchi



**CONVALIDATO**

*Amministratore Delegato*  
 Ing. Fabio Bicchi



## **INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO.....	3
3. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
4. DEFINIZIONI.....	4
5. ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE.....	4
5.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI .....	4
5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE .....	5
5.3 USO DEL VERBALE.....	6
5.4 ELENCO DEI VERBALI EMESSI .....	6
5.5 USO DEL MARCHIO ACCREDIA .....	6
6. IMPEGNI DI ICE.....	6
7. IMPEGNI DEL CLIENTE.....	7
8. RICORSI E RECLAMI.....	8
8.1 PREMESSA .....	8
8.2 RECLAMI .....	8
8.3 RICORSI .....	9
9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	9
10. GESTIONE DELLE MODIFICHE.....	10
10.1 MODIFICHE AI DOCUMENTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO E AL PRESENTE REGOLAMENTO .....	10
11. CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	10

## 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:

- a) 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  $0,15 \text{ m/s}^1$ , in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i;
- b) verifiche straordinarie di attivazione dell'impianto ai fini della messa in servizio dello stesso qualora la relativa comunicazione avvenga oltre i 60 giorni dalla data di emissione della dichiarazione di conformità dell'impianto rilasciata dal fabbricante/installatore, in accordo all'art. 12 comma 2-bis del DPR 162/99 e s.m.i.

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 siano stati risolti i rilievi eventualmente verbalizzati in precedenti verifiche.

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

## 2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento<sup>2</sup> è a disposizione degli interessati nell'edizione vigente sul sito internet: **www.icespa.it**. I clienti possono comunque richiederne una copia.

Il Regolamento costituisce parte integrante del contratto sottoscritto tra ICE ed il Cliente che, all'atto della sottoscrizione del contratto, dichiara di accettarlo in toto e viene applicato sempre nella ultima revisione emessa.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate graficamente mediante una linea verticale posta lateralmente al testo che ha subito modifiche. A seguito di modifica del Regolamento, ICE renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web [www.icespa.it](http://www.icespa.it) e provvederà a inviarne copia ai clienti su richiesta.

## 3. 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 214/2010 (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" e dal DPR 8/2015 (Decreto del Presidente della Repubblica 19 Gennaio 2015, n. 8) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio" e dal DPR 23/2017 Decreto del Presidente della Repubblica 10 Gennaio 2017, n. 23) "Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE, relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori" e s.m.i
- Regolamento Accredia RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale", disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

<sup>1</sup> Tra gli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento è  $\leq 0.15 \text{ m/s}$  rientrano le piattaforme elevatrici per disabili, i montascale, ecc

<sup>2</sup> È responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata del presente Regolamento, scaricandolo dal sito internet di ICE: [www.icespa.it](http://www.icespa.it).

- Regolamento Accredia RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione" disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) e relative prescrizioni aggiuntive dell'organismo di accreditamento e delle autorità competenti (quali organismi ministeriali, ecc)

- Regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.

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

#### **4. DEFINIZIONI**

La terminologia utilizzata da ICE 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:

**Ispezione**<sup>3</sup>: attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.

**Cliente**: il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il proprietario direttamente o tramite il suo Legale Rappresentante; nel caso di edifici condominiali, per Cliente si intende il Condominio e per "Legale Rappresentante" si intende l'Amministratore del Condominio.

**Verbale di Ispezione**: documento di sintesi dell'attività di ispezione

I risultati che emergono dalle attività di ispezione sono espressi come:

**Rilievi**: risultati che emergono dall'attività di ispezione e che sono espressi come deviazioni dalle disposizioni di legge o dalle norme tecniche a seguito delle attività di ispezione.

#### **5. ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE**

##### **5.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI**

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

1. **RICHIESTA**: Il Cliente richiede l'attività di verifica, specificando i dati necessari per poter valutare la fattibilità da parte di ICE (in particolare nel caso di richiesta di una verifica straordinaria per modifica, è necessario che siano specificate da parte del cliente le parti modificate dell'impianto).
2. **OFFERTA**: ICE 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 § 5.2; ). In assenza di contratto già sottoscritto, ICE 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.
3. **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 ICE nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, ICE assegna un numero progressivo al 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 ICE richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

<sup>3</sup> Relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, il termine "verifica" è da considerarsi omonimo al termine "ispezione".

## 5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

ICE 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 ICE (9:00-18:00), con uno scostamento massimo di 3 mesi rispetto la naturale scadenza, salvo richieste particolari da concordare, previa informazione al Cliente<sup>4</sup>.

In tali casi, il Cliente può fare 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);
- accertamento stato di usura componenti di sicurezza;
- verifica rimozione rilievi 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'attività di ispezione ICE 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 ICE compila il verbale relativo utilizzando un'applicazione mediante apposito dispositivo mobile o tablet e, a conclusione della verifica, valida il verbale compilato attraverso firma elettronica con apposizione del proprio timbro attestante l'iscrizione all'albo degli ingegneri.

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi e approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico (o suo sostituto in caso di sua assenza o qualora sia lo stesso Responsabile Tecnico ad avere eseguito l'attività di ispezione) entro 30 giorni dalla data della verifica (nel caso di verbali con "esito negativo" lo stesso viene analizzato e approvato dal Responsabile Tecnico o suo Sostituto entro 5 giorni lavorativi dall'effettuazione della verifica).

Qualora entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di ICE, il Verbale di ispezione dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, il Responsabile Tecnico (o suo sostituto) dovesse ritenere opportuno modificare i contenuti del verbale, richiede all'Ispettore di correggere il verbale e provvedere a comunicare formalmente al Cliente le motivazioni della modifica e a inviare il verbale revisionato al Cliente e alla ditta di manutenzione.

Il verbale prodotto e stampato con il sistema gestionale, e approvato nelle modalità di cui sopra, costituisce il verbale ufficiale della verifica ed è cura del proprietario conservarlo nel libretto di impianto.

ICE trasmette una copia del verbale alla ditta di manutenzione e una copia al Cliente unitamente alla fattura.

Il Verbale deve essere custodito a cura del Cliente nel locale del macchinario e reso disponibile per le verifiche successive dell'impianto.

Nel caso di "*esito positivo*" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in esercizio (ove siano stati verbalizzati dei rilievi, il cliente dovrà comunque ottemperare a quanto verbalizzato <sup>5</sup>).

<sup>4</sup> Ad esclusione degli edifici condominiali e dei privati.

<sup>5</sup> L'eventuale esito positivo del verbale non solleva il Proprietario delle proprie responsabilità in ordine agli eventuali rilievi indicati nel Verbale.

Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in esercizio, e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare i rilievi rilevati e, a lavori ultimati, richiedere a ICE verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. Ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i, ICE comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- a seguito di esito negativo di precedente verifica periodica
- a seguito di incidente (anche non seguito da infortunio)
- a seguito di modifiche costruttive dell'impianto<sup>6</sup>
- per attivazione dell'impianto
- richiesta motivata da parte del Cliente

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

Qualora, durante l'esecuzione della verifica periodica, l'ispettore dovesse accertare che sull'impianto sono state apportate sostituzioni o modifiche sostanziali dei componenti di sicurezza fondamentali dell'impianto, a cui non sia seguita una verifica straordinaria ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. 162/99 e s.m.i e che rendono obbligatoria l'esecuzione di tale verifica straordinaria, l'ispettore verbalizzerà nel verbale la modifica/sostituzione constatata e la necessità di richiedere a cura del cliente la verifica straordinaria fornendo la documentazione tecnica necessaria.

### **5.3 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, ICE intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

### **5.4 ELENCO DEI VERBALI EMESSI**

A seguito dell'emissione del verbale di ispezione, ICE aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da ICE, su richiesta, agli Enti di accreditamento in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, e alle autorità ministeriali competenti.

### **5.5 USO DEL MARCHIO ACCREDIA**

Sia ICE che i suoi Clienti hanno l'obbligo di attenersi alle prescrizioni del Regolamento RG-09 di ACCREDIA per l'uso del marchio, disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

In particolare, i verbali rilasciati da ICE sotto accreditamento di Accredia, riporteranno il marchio di Accredia, secondo criteri di cui al suddetto Regolamento di Accredia.

L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti è consentito esclusivamente in abbinamento al logo ICE e in conformità alle regole previste dal Regolamento stesso, alla cui lettura si rimanda per una completa informazione.

## **6. IMPEGNI DI ICE**

- a) ICE si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- b) ICE si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:

<sup>6</sup> In concomitanza con la verifica straordinaria a seguito di modifica costruttiva dell'impianto verranno eseguite anche le operazioni di verifica periodica di cui all'art. 13.3 del D.P.R. 162/99 e s.m.i. Ciò comporterà uno slittamento della verifica periodica di 2 anni a partire dalla data di esecuzione della verifica congiunta.

- *indipendenza* (ICE garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati)
- *imparzialità* (ICE 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 ICE, 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 - ICE 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 ICE ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie)

c) ICE 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; ICE 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 ICE, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

d) nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, ICE 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

e) ICE garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività

f) ICE si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel § 5.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente

g) ICE 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).

ICE si impegna inoltre a fornire su richiesta ogni informazione relativa alla descrizione dei mezzi con cui l'organismo ottiene il supporto finanziario e informazioni generali sulle tariffe applicate.

## **7. IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a:

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 ICE, e accettare altresì, ispettori ICE in affiancamento/addestramento e ispettori ICE in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo)

b) consentire l'esecuzione da parte dell'ente di accreditamento di visite presso l'Azienda cliente, direttamente attraverso l'uso di proprio personale (Market Surveillance Visit), oltre ad altri metodi di controllo che potranno essere adottati dall'ente di accreditamento, al fine di verificare l'operatività di ICE (es. verifiche senza preavviso)

c) fornire tutte le informazioni/documenti che ICE potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica

d) comunicare tempestivamente a ICE qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto

e) garantire al personale ICE (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

f) consentire al personale ispettivo ICE l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica

g) mettere a disposizione del personale ispettivo ICE, 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 di conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i
- 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;
- in aggiunta, nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto, la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate, previsti dalla legislazione vigente e dal DPR 162/99 e s.m.i.
- in aggiunta, nel caso di verifica straordinaria per attivazione dell'impianto, l'attestato/certificato di conformità CE/UE di Tipo

h) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a ICE le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale ICE, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con ICE ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza

i) accettare gli esiti delle verifiche e provvedere alla risoluzione dei rilievi emersi nel corso delle verifiche stesse

l) 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, ICE 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.

## **8. RICORSI E RECLAMI**

### **8.1 PREMESSA**

Si premettono le seguenti definizioni.

**Reclamo** Espressione di insoddisfazione rivolta all'Organismo, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito un risposta o una soluzione.

**Ricorso.** Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Organismo, assunta nell'ambito a conclusione dell'erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

### **8.2 RECLAMI**

Il Cliente può presentare reclamo relativo all'operato di ICE. Sul sito web ICE [www.icespa.it](http://www.icespa.it), è disponibile apposito modulo "Modulo Reclami" che il cliente può utilizzare per la formulazione e comunicazione a ICE del reclamo.

Sotto la responsabilità della Direzione di ICE, il reclamo viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione.

Reclami telefonici o verbali vengono presi in considerazione da ICE a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da ICE.



Al reclamante viene sempre fornita risposta scritta per confermare di avere ricevuto il reclamo e fornire, ove possibile, informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e i risultati.

Eventuali segnalazioni ricevute nei confronti di un suo cliente, anche per il tramite dell'ente di accreditamento/autorità competente, ICE provvede a registrarlo e a gestirlo come sopra indicato (il Cliente potrà essere contattato per informazione e per la definizione delle azioni necessarie alla soluzione ovvero se del caso per una verifica supplementare).

ICE comunica in forma scritta il ricevimento del reclamo al reclamante entro 10 giorni, fornendo informazioni circa i tempi di intervento previsti e circa le azioni stabilite per la chiusura del reclamo non appena si è in possesso di tutte le informazioni e gli elementi necessari per poterle formulare.

Nel processo di trattamento dei reclami viene sempre garantita la necessaria indipendenza (le decisioni sono prese, riesaminate e approvate da personale non coinvolto nell'oggetto del reclamo).

Le informazioni ottenute circa il contenuto del reclamo e la relativa risoluzione potranno essere rese pubbliche unicamente a fronte di consenso scritto delle parti coinvolte (reclamante e parte oggetto del reclamo); in tale caso ICE definirà con le parti coinvolte le modalità di pubblicazione.

### **8.3 RICORSI**

Qualora il cliente non risulti soddisfatto delle decisioni adottate da ICE nell'ambito delle attività di verifica oggetto del presente Regolamento, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione inviata da ICE che ha originato il ricorso, può presentare ricorso.

Il ricorso deve essere presentato per iscritto e deve contenere il nome del ricorrente, il riferimento dell'atto contro cui viene presentato (oggetto del ricorso); inoltre la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti).

La mancanza di uno o più elementi di cui sopra costituisce motivo per respingere il ricorso; in tale caso ICE provvede a dare immediata comunicazione al ricorrente delle motivazioni del rigetto.

Nel caso in cui il ricorso venga accolto, ICE provvede ad eseguire gli accertamenti in merito e a trasmettere una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definite e le azioni necessarie, entro 40 giorni dal ricevimento del ricorso. Tale tempistica può subire delle variazioni che, in ogni caso, ICE comunica in forma scritta al ricorrente con le motivazioni del caso.

Nel processo di trattamento dei 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).

Nel caso di ricorsi relativi ad attività di certificazione (quali ad esempio sospensione, ritiro, annullamento della certificazione, domanda di certificazione respinta, ecc) non può essere utilizzato nell'esame del ricorso personale che è stato coinvolto nell'attività di verifica e nella decisione della certificazione, sospensione, ecc e in tale caso, nella definizione della soluzione e delle azioni conseguenti vengono interpellati i membri del Comitato per l'Imparzialità.

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

I costi del ricorso saranno a carico:

- di ICE se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto.

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

### **9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

ICE opera nella piena conformità ed applicazione della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, secondo le finalità e con le modalità indicate nell'Informativa sulla Privacy, pubblicata nella revisione in vigore sul sito di ICE.

## **10. GESTIONE DELLE MODIFICHE**

### **10.1 MODIFICHE AI DOCUMENTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO E AL PRESENTE REGOLAMENTO**

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole del presente Regolamento, ad esempio al fine di recepire eventuali nuove legislazioni e regolamenti delle autorità competenti, queste saranno introdotte senza necessità di comunicazione ai Cliente; nel caso di modifiche di natura diversa da quella sopra indicata, quali per esempio quelle derivanti da politiche e/o esigenze organizzative e tecniche, ICE fornisce adeguate informazioni al cliente. Qualora il Cliente non invii alcuna comunicazione di risposta entro 60 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di ICE, le relative modifiche saranno da intendersi tacitamente approvate.

Le modifiche apportate non avranno alcun effetto sulle richieste di ispezione in atto e si considereranno effettive solo per le richieste di ispezione sottoscritte a far data della revisione del presente Regolamento. In caso di modifiche con effetto immediato, ICE dovrà darne comunicazione al cliente mediante fax, posta o e-mail. Entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione il cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla certificazione; trascorsi 60 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di ICE senza riscontri da parte del cliente, le modifiche stesse si intendono accettate per silenzio-assenso.

## **11. 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.