

REGOLAMENTO
CERTIFICAZIONI per ACCORDO PREVENTIVO
INSTALLAZIONE ASCENSORI IN DEROGA

*(rilasciate ai sensi del comma 1 lettera a) art. 17-bis DPR 162/1999 e ss.mm.ii.
introdotto dall'art. 1 comma 2 del DPR 08/2015)*

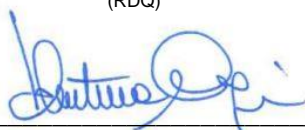
di



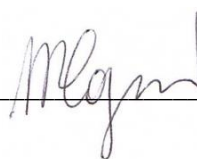
COPIA CONTROLLATA CONSEGNATA A: PUBBLICA SUL SITO WEB

COPIA UFFICIO

REDATTO / AGGIORNATO
(RDQ)



VERIFICATO/APPROVATO
(DG)



NOTE:

Questo documento è di proprietà della AUTOMATOS Srl.

Ogni divulgazione e/o riproduzione e/o cessione di contenuti anche parziali a terzi deve essere autorizzata dalla società stessa.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| PREMESSA | 3 |
| 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE..... | 3 |
| 2. RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 3 |
| 3. DEFINIZIONI..... | 3 |
| 4. DISPOSIZIONI GENERALI..... | 4 |
| 5. RISERVATEZZA E TUTELA DEL DIRITTO DI PROPRIETA' | 4 |
| 6. RESPONSABILITÀ..... | 5 |
| 7. DISTRIBUZIONE..... | 5 |
| 8. RICHIESTA DI SERVIZIO DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE..... | 5 |
| 9. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE AI FINI DELL'ACCORDO PREVENTIVO | 6 |
| 10. DELIBERA PER LA CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE..... | 7 |
| 11. PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI..... | 8 |
| 12. UTILIZZO DEL LOGO AUTOMATOS O CODICE IDENTIFICATIVO | 8 |
| 13. COMUNICAZIONI ALL'ESTERNO..... | 9 |
| 14. MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE E AL PRESENTE REGOLAMENTO..... | 9 |
| 15. TARIFFARIO E FATTURAZIONE | 9 |
| 16. INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO..... | 10 |

| REV | OGGETTO | DATA |
|------|--|------------|
| 01_1 | Prima emissione | 25.02.2016 |
| 01_2 | Inseriti riferimenti a sopralluogo e tempi chiusura rilievi Aggiunta definizione di rilievo | 06.02.2017 |
| 01_3 | Inseriti i riferimenti alle competenze del personale per effettuare i sopralluoghi | 22.02.2017 |
| 01_4 | Eliminata sede legale e operativa in copertina | 28.12.2017 |

PREMESSA

Ai fini del presente Regolamento - laddove non specificatamente riportato - ogni riferimento ad una normativa è da intendersi corrispondente all'edizione in vigore alla data di aggiornamento del presente documento indicata a piè di pagina e pubblicata nelle Gazzette Ufficiali Nazionali e/o della Comunità Europea incluse le "Norme Armonizzate".

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il Cliente e la società Automatos devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla fornitura di servizio inerente il rilascio della certificazione relativa all'accordo preventivo per l'installazione di ascensori in deroga (con fossa e/o testata ridotta) secondo quanto previsto dall'art. 17 bis DPR n. 162/99 modificato da DPR n. 8/2015

Il rilascio della suddetta certificazione consiste nell'attestare da parte della società Automatos, in qualità di Organismo Notificato ai sensi dell'art. 9 del DPR 162/99, da un lato, che la situazione di fatto esistente nell'edificio non consente la realizzazione dei prescritti spazi liberi o volumi di rifugio nel vano corsa (in fossa e/o in testata) e, dall'altro lato, di certificare l'idoneità delle soluzioni tecniche alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento.

Il presente regolamento viene applicato da Automatos in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che richiedano il servizio su indicato. Non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura e l'accesso a detto servizio non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione Cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di ascensori già certificati.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente regolamento e la terminologia utilizzata sono in accordo con i seguenti documenti legislativi e normativi applicabili:

- Decreto del Presidente della Repubblica n° 162 del 30 aprile 1999 e ss.mm.ii. "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";
- D.P.R. 8 del 19.01.2015: 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 semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio (Pubblicato in G.U. n. 43 del 21.02.2015)
- Decreto Attuativo 19.03.2015: Decreto attuativo di cui all'art. 1 comma 2 del D.P.R. n. 08 del 19.01.2015
- UNI EN 81-1 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Parte 1: Ascensori elettrici (in vigore fino al 31.08.2017)
- UNI EN 81-2 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Parte 2: Ascensori idraulici (in vigore fino al 31.08.2017)
- Norma UNI EN 81-21 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 21: Ascensori nuovi per persone e cose in edifici esistenti.

Per quanto riguarda i riferimenti normativi datati, si applica esclusivamente l'edizione citata mentre per quelli non datati, si applica l'ultima edizione del documento cui si fa riferimento, inclusi eventuali aggiornamenti.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento e della documentazione resa disponibile al Cliente, si applicano le definizioni il cui significato dovrà essere inteso nel seguente modo:

Cliente: Proprietario dello stabile e dell'impianto o il suo Legale Rappresentante

Ascensore: un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico e che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi o un apparecchio di sollevamento che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, pur non spostandosi lungo guide rigide, destinato al

trasporto di persone, di persone e cose, soltanto di cose, se il supporto del carico è accessibile, ossia se una persona può entrarvi senza difficoltà, ed è munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico.

Ispettore/Verificatore: persona, di provata esperienza e competenza, incaricata dalla Automatos a svolgere il servizio oggetto del presente regolamento

Installatore dell'ascensore: persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e della immissione sul mercato dell'ascensore e ogni altro obbligo previsto al Capo II art. 7 della Direttiva Ascensori

Accordo Preventivo: Autorizzazione dell'Autorità Competente all'installazione - sia in un edificio esistente sia di nuova costruzione - di un ascensore in deroga agli spazi liberi o volumi di rifugio contro il rischio di schiacciamento in testata e/o in fossa richiesti al punto 2.2 dell'Allegato I del DPR 162/1999 e s.s.mm.ii nel caso in cui sussistano impedimenti a realizzare i prescritti spazi e/o volumi oltre le posizioni estreme della cabina.

Certificato ascensori in deroga: Certificato rilasciato dalla Automatos ai sensi del comma 1 lettera a) art 17-bis DPR 162/1999 e ss.mm.ii. così introdotto dall'art. 1 comma 1 lettera d) del DPR 08/2015

Rilievo: carenza rilevata dall'ispettore incaricato durante la valutazione in occasione della verifica dei documenti e dell'eventuale sopralluogo.

4. DISPOSIZIONI GENERALI

Il DPR 8/2015 ha introdotto l'art. 17 bis ("Accordo preventivo per la installazione di impianti ascensori in deroga") che prevede il rilascio di un apposito certificato da parte di un Organismo Notificato ai sensi dell'art. 9 del DPR 162/99.

Secondo l'art. 17-bis, infatti, l'accordo preventivo può essere realizzato in due modi:

a) in edifici esistenti, mediante comunicazione al Ministero dello sviluppo economico **corredata da specifica certificazione, rilasciata da un organismo accreditato e notificato** ai sensi dell'articolo 9 DPR 162/99, in merito all'esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga, nonché in merito all'idoneità delle soluzioni alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento;

b) in edifici di nuova costruzione mediante istanza di rilascio di accordo preventivo da presentare al Ministero dello Sviluppo Economico, **corredata da specifica certificazione, rilasciata da un organismo accreditato e notificato** ai sensi dell'articolo 9 DPR 162/99.

Le motivazioni per poter richiedere l'accordo preventivo all'installazione di un ascensore con fossa e/o testata di dimensioni ridotte possono essere riferite ad alcune situazioni, rilevate in particolare in edifici esistenti, riconducibili ai seguenti casi principali:

- Vincoli derivanti da Regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle Soprintendenze i Beni architettonici e per il Paesaggio;
- Impossibilità oggettive dovute a vincoli naturali geologici (falde acquifere, terreni instabili) o strutturali (strutture ad-arco o volta, strutture di fondazione, o travi portanti in testata, ecc.);
- Diritti di soggetti terzi, quando gli stessi non investono la proprietà delle parti comuni.

Si precisa che i casi sopra presentati non sono esaustivi della totalità delle situazioni in cui può essere richiesto l'accordo preventivo ai sensi del punto 2.2 dell'allegato I del DPR 162/1999 e che la richiesta di deve comunque sempre far riferimento alle caratteristiche peculiari dell'edificio indipendentemente dal tipo di ascensore che si intende installare. L'installazione di ascensori di nuova concezione, conformi o meno alla norma armonizzata UNI EN 81-21 o di modelli certificati, che consentono la realizzazione di spazi liberi o volumi di rifugio ridotti, non risulta di per sé stessa condizione sufficiente per la concessione di eventuale accordo preventivo.

Per gli edifici nuovi la motivazione può essere ritenuta adeguata solo se riferita in modo determinante ad impedimenti di carattere geologico e gli altri eventuali vincoli possono essere considerati solo quali motivazioni integrative.

5. RISERVATEZZA E TUTELA DEL DIRITTO DI PROPRIETA'

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii., si comunica che i dati acquisiti e quelli che potranno essere forniti e/o richiesti, nell'ambito dello svolgimento delle attività previste nel presente regolamento:

- saranno gestiti dalla Automatos, mediante elaboratore elettronico o manualmente, per mezzo di inserimento in banche dati aziendali aventi come finalità la prestazione del servizio, l'esecuzione di indagini sulla qualità del servizio, l'invio di materiale informativo sulle attività della Automatos;
- potranno essere comunicati a subappaltatori nel caso in cui ci fosse la necessità e/o riportati nel nostro curriculum aziendale.

Ai sensi dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii., il Cliente ha diritto:

- ad essere informato sul trattamento dei dati che lo riguardano;
- di ottenere conferma dell'esistenza di tali dati e trattamenti, aggiornamenti dei dati, rettifiche e integrazioni degli stessi;
- di opporsi a taluni trattamenti e di esercitare gratuitamente, in alcuni casi, il diritto di opposizione.

La Automatos, inoltre, assicura che tutte le informazioni e i dati acquisiti durante le attività di cui al punto 1, sono trattati con la massima riservatezza, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

Inoltre al fine di assicurare la riservatezza, il personale della Automatos coinvolto nelle attività, ne sottoscrive un impegno formale, copia del quale viene fornito al Cliente su richiesta.

La responsabilità del trattamento dei dati fa capo all'amministratore della Automatos nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e della UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

La Automatos si impegna, inoltre, a tutelare il diritto di proprietà del Cliente al quale viene offerto il servizio di certificazione di prodotto e/o di verifica.

6. RESPONSABILITÀ

La Automatos si impegna a svolgere le proprie attività con la dovuta cura e competenza accettando eventuali responsabilità solamente in caso di comprovata negligenza.

La Automatos non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente che derivi o sia connessa al mancato rispetto delle condizioni contrattuali con esso stipulate o di qualunque condizione espressa o implicita nelle norme di legge applicabili e nel presente regolamento.

Per quanto attiene alle misure di tutela della sicurezza dei lavoratori valgono le vigenti disposizioni di legge (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.).

In particolare, ove siano disponibili procedure scritte concernenti modalità di comportamento delle imprese esterne, queste devono essere consegnate alla Automatos al momento della stipula del contratto.

Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente la Automatos qualora vi siano:

- modifiche ai documenti presentati che potrebbero influenzare significativamente la valutazione della certificazione;
- modifiche dell'assetto proprietario e/o del richiedente;

7. DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito aziendale www.automatos.it

In ogni caso i potenziali Clienti che abbiano intenzione di stipulare un contratto con la Automatos o quelli che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto con la Automatos potranno accedere alla copia aggiornata disponibile al pubblico nel sito web della Automatos www.automatos.it

8. RICHIESTA DI SERVIZIO DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Sul sito aziendale della Automatos è reperibile il FORM "D" da compilare per la richiesta di rilascio della certificazione ai fini dell'accordo preventivo per l'installazione di un ascensore in deroga di cui al presente regolamento o in alternativa il Cliente può contattare la Automatos per una richiesta d'offerta del servizio.

In entrambi i casi, il personale commerciale provvederà all'acquisizione dei dati necessari al fine di predisporre l'offerta economica con la descrizione dei servizi richiesti che verrà inviata via fax, e-mail o consegnata a mano dal personale commerciale dell'azienda.

A seguito dell'accettazione del preventivo/offerta la Automatos stipulerà con il Cliente un contratto specifico per la tipologia di servizio richiesto al quale sono allegate le condizioni generali del servizio medesimo nelle quali viene richiamato esplicitamente il riferimento al presente documento.

9. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE AI FINI DELL'ACCORDO PREVENTIVO

All'atto della stipula del contratto, la Automatos inserisce i dati nel database aziendale, assegnando automaticamente un codice numerico che identificherà univocamente sia l'impianto oggetto di valutazione sia il Cliente.

Il servizio di certificazione consisterà nelle seguenti fasi:

- raccolta dei documenti
- esame documentale
- eventuale sopralluogo - su richiesta dell'ispettore incaricato - qualora si presentassero eventuali dubbi sulla documentazione attestante gli impedimenti oggettivi. Tale sopralluogo verrà eseguito da personale avente competenze i cui criteri sono stabiliti dalla Automatos.
- valutazione e delibera in merito al rilascio o diniego della certificazione

A seguito del riesame della domanda e prima dell'inizio della procedura, la Automatos comunicherà al Cliente il nominativo del Tecnico che prenderà in carico l'iter di certificazione. Il Cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati dalla Automatos nel caso possa essere riscontrato un conflitto di interessi secondo quanto riportato nelle condizioni generali allegato al contratto sottoscritto con la Automatos.

Prima di procedere all'esame documentale, al fine di poter erogare il servizio richiesto, il Cliente deve fornire, entro un tempo che potrà essere indicato dalla Automatos la documentazione prevista all'Allegato 1 del Decreto 19 marzo 2015 Sezione I distinta tra due casi.

Caso 1 - Procedura 1 (Senza l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21)

- **Documentazione attestante Impedimenti oggettivi:** dovrà essere presentata dichiarazione e/o documentazione necessaria a dimostrare gli impedimenti oggettivi non superabili per i quali è richiesta la deroga tra i quali vengono riportati ad esempio:
 - Vincoli derivanti da Regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle Soprintendenze i Beni architettonici e per il Paesaggio;
 - Impossibilità oggettive dovute a vincoli naturali geologici (falde acquifere, terreni instabili) o strutturali (strutture ad-arco o volta, strutture di fondazione, o travi portanti in testata, ecc.);
 - Diritti di soggetti terzi, quando gli stessi non investono la proprietà delle parti comuni.Le dichiarazioni o i documenti di cui al presente punto devono essere sottoscritte, o firmate per copia conforme, dal proprietario e/o da tecnico abilitato secondo le rispettive competenze
- **Analisi dei rischi** riferita specificatamente alle difformità, rispetto alle norme UNI EN 81-1 oppure alle UNI EN 81-2 per gli spazi in fossa/testata e per la mancanza di uno o di entrambi. L'analisi dei rischi, deve indicare il luogo dove verrà installato l'impianto e riportare la marca, il numero di fabbrica e/o altro elemento identificativo dell'impianto stesso. L'analisi dei rischi dovrà in seguito essere conservata dal proprietario dell'edificio e dell'impianto o dal suo rappresentante legale, validata con un timbro e una firma in ogni pagina da parte Della Automatos che certificherà l'impianto di cui sopra
- **Piante e sezioni:** su fogli formato A4, relativi all'ubicazione dell'impianto di ascensore nel perimetro dell'edificio, firmati e timbrati da tecnico abilitato.
- **Dichiarazione di attestazione** circa l'inesistenza di interazioni con l'opera edilizia esistente tali da compromettere la stabilità di tutto o in parte della stessa, sottoscritta da progettista avente titolo, iscritto all'Albo. La dichiarazione dovrà riportare anche, qualora ne esistano le condizioni, la dichiarazione che l'opera

risponde al soddisfacimento del punto 5.5 delle norme UNI EN 81-1 e 81-2 nel caso in cui esistano degli spazi accessibili situati sotto la traiettoria della cabina o del contrappeso o della massa di bilanciamento.

- **Relazione tecnica** redatta dall'installatore su come verrà realizzato l'impianto, i piani che serve, la portata e tutti gli elementi ritenuti utili ad una migliore comprensione della problematica riscontrata.
- **Copia del libretto di manutenzione** da cui risulti l'evidenza delle istruzioni al manutentore per quanto riguarda la difformità in fossa o in testata.

Caso 2 - Procedura 2 (con l'utilizzo della Norma UNI EN 81-21)

- **Documentazione attestante Impedimenti oggettivi:** come nel precedente "caso 1 - procedura 1"
- **Piante e sezioni:** come nel precedente "caso 1 - procedura 1"
- **Dichiarazione di attestazione** come nel precedente "caso 1 - procedura 1"
- **Relazione tecnica** come nel precedente "caso 1 - procedura 1"
- **Copia del libretto di manutenzione** come nel precedente "caso 1 - procedura 1"

e in aggiunta

- **Dichiarazione** sottoscritta dall'installatore nella quale dovranno essere descritti i punti della norma UNI EN 81-21 presi in considerazione

Per entrambe le procedure tutte le dichiarazioni dovranno essere presentate ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000

A seguito della ricezione della documentazione suindicata, si procederà all'esame della pratica, alla valutazione ed in particolare modo:

- ad attestare, nel caso di edifici esistenti, l'esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del punto 2.2. dell'Allegato I del DPR 162/99 e ss.mm.ii.

- in ogni caso, ad attestare l'idoneità delle soluzioni alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento di cui al precedente punto 2.2. dell'Allegato I del DPR 162/99 e ss.mm.ii.

Se durante l'analisi documentale e/o del sopralluogo dovessero emergere dei rilievi, il Verificatore li comunicherà al Cliente in forma scritta. La chiusura dei rilievi e la conseguente integrazione della documentazione deve avvenire entro un termine massimo di 6 (sei) mesi dalla data di ricezione - da parte del Cliente - della comunicazione trasmessagli dalla Automatos, al decorrere dei quali la Automatos chiuderà l'iter di certificazione informando il Cliente per iscritto e addebitandogli tutti i costi sostenuti dalla Automatos previsti in fase contrattuale.

La Automatos si riserva di effettuare un sopralluogo nella sede di ubicazione dell'impianto/stabile concordando preventivamente con il Cliente la data e l'ora dell'appuntamento. Il costo del sopralluogo sarà stabilito preventivamente sulla base di un tariffario e indicato nel contratto stipulato dal Cliente e verrà aggiunto al costo previsto per il rilascio del certificato.

Alla conclusione dell'iter di certificazione, il Verificatore incaricato emetterà una dichiarazione di esito che, nel caso sia negativo, sarà accompagnata da una comunicazione scritta indicante le motivazioni del diniego

La valutazione della certificazione sono svolte secondo documentate procedure interne, disponibili per consultazione, su richiesta esplicita del Cliente limitatamente al caso specifico di pertinenza e secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

10. DELIBERA PER LA CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE

La Automatos, nella figura del Responsabile Tecnico (RT) - o del suo sostituto nel caso in cui il RT sia stato coinvolto nel processo di valutazione - previo controllo della documentazione trasmessagli dal Verificatore in termini di chiarezza, adeguatezza, completezza e congruità dei dati forniti e sulla base dei riscontri rilevati dal verificatore, decide in merito al rilascio di certificato di cui al presente regolamento.

Se la delibera ha dato esito positivo, la Automatos rilascerà al Cliente il certificato che, accompagnato dalla documentazione prevista nella Sezione II - Allegato 1 Decreto 19 marzo 2015, costituirà la documentazione da presentare per la richiesta di Accordo Preventivo, in conformità al punto 2.2 dell'Allegato I del DPR 162/99 - i cui fac simili di istanza sono reperibili in allegato al Decreto 19 marzo 2015 (pubblicato in G.U. Serie Generale n. 82 del 09.04.2015).

In caso di diniego la Automatos lo comunicherà al Cliente, specificandone le motivazioni per iscritto.

La Automatos provvederà alla consegna dei suddetti documenti (certificato o comunicazione di diniego) datati e firmati.

Per la delibera del rilascio o diniego del certificazione, la Automatos ha predisposto documentate procedure interne al cui accesso è possibile secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

11. PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare **ricorso** avverso le decisioni assunte dalla Automatos ed i risultati delle certificazioni eseguite, attraverso compilazione del modulo appositamente predisposto (Form Ricorso/Reclamo), disponibile nel sito aziendale www.automatos.it o su carta intestata del ricorrente indicante nel dettaglio l'oggetto e le motivazioni del ricorso presentato.

I ricorsi devono essere presentati solo per iscritto (a mezzo fax, raccomandata A.R. o sistema equivalente) ed entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione della notifica dell'atto contro cui si voglia procedere.

La Automatos, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, darà conferma, via fax, al Cliente dell'avvenuta ricezione e indicherà il nominativo della/e persona/e incaricata/e della presa in consegna.

Il ricorso verrà gestito in una prima fase dal Responsabile della Qualità in collaborazione con una persona competente nell'area in cui ricade il reclamo stesso (in genere il Responsabile Tecnico) e che non sia stata direttamente coinvolta nel processo relativo all'oggetto del ricorso.

Il ricorso verrà identificato, registrato e analizzato in modo tale da valutare la presenza di tutti gli elementi necessari per stabilirne, in prima istanza, la fondatezza e l'ammissibilità e per poter procedere, in seconda battuta, alla sua risoluzione.

Nel caso in cui il ricorso si riveli infondato, la Automatos comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il ricorso sia fondato, la Automatos provvederà, in funzione delle motivazioni dello stesso, a riesaminare l'intero fascicolo e ad analizzare le evidenze documentali (es: dichiarazioni, delibere etc) che hanno portato alla decisione avverso la quale si è fatto ricorso ed a stabilire se ci siano state o meno carenze e/o non conformità; nel qual caso si provvederà all'adozione delle necessarie azioni correttive secondo specifiche procedure interne di gestione dei ricorsi.

Nel caso in cui il ricorso abbia come oggetto la non approvazione delle eventuali modifiche apportate dalla Automatos al presente Regolamento, verranno valutate di volta in volta le opportune azioni correttive laddove ritenute applicabili.

A seconda della gravità del caso, la Automatos sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte dell'organo di delibera delle certificazioni (il Comitato di Valutazione della Conformità) e/o dell'Amministratore Unico della Automatos.

La Automatos provvederà, alla conclusione dell'iter, alla notifica dell'esito del reclamo entro 90 (giorni) solari a partire dalla notifica dello stesso alla Automatos; il che potrà avvenire solo ed esclusivamente in forma scritta (via raccomandata A.R. o sistema equivalente).

Nell'ipotesi in cui il Cliente voglia fare un **reclamo** riguardante i servizi forniti dalla Automatos potrà rivolgersi alla stessa azienda tramite una comunicazione scritta o utilizzando direttamente il Form ricorsi/reclami, disponibile sul sito www.automatos.it, indicando i dati del richiedente e l'oggetto del reclamo via posta o via fax.

La Automatos provvederà a valutare la fondatezza del reclamo ed a procedere, con le dovute distinzioni, alla sua istruzione così come previsto per i ricorsi ed a comunicare una risposta circa l'esito, entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento del reclamo.

Non potranno essere presi in considerazione e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i ricorsi ed i reclami rivolti alla Automatos in forma anonima.

12. UTILIZZO DEL LOGO AUTOMATOS/ACCREDIA O CODICE IDENTIFICATIVO

Le certificazioni emesse da parte di Automatos possono essere utilizzate a scopi pubblicitari solo nel caso in cui ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare

chiaramente che il certificato riguarda esclusivamente quel determinato ascensore e non altri prodotti e nemmeno il sistema di gestione dell'organizzazione (ad esempio il sistema qualità o altro tipo di sistema).

Il Cliente può utilizzare esclusivamente copie integrali del certificato Automatos e/o riproduzioni del marchio assicurandone l'uniformità e la leggibilità.

I certificati rilasciati al cliente da parte della Automatos riportano il logo dell'Ente di Accreditamento "Accredia" le cui condizioni d'uso corretto sono indicate nel relativo regolamento pubblicato nel sito www.accredia.it al quale si rimanda.

13. COMUNICAZIONI ALL'ESTERNO

La Automatos, ai sensi dell'art. 1 comma 2 del DPR 08/2015 trasmette semestralmente al Ministero dello Sviluppo Economico l'elenco delle certificazioni rilasciate ai sensi del comma 1, lettera a) art. 17 bis del DPR 162/99 introdotto dal comma 1 art. 1 del DPR 08/2015, corredato di sintetici elementi di informazione sulle caratteristiche degli impianti cui si riferiscono, sulle motivazioni della deroga e sulle soluzioni alternative adottate.

In caso di diniego tale comunicazione verrà inoltrata immediatamente all'Autorità Competente (Ministero dello Sviluppo Economico)

14. MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE E AL PRESENTE REGOLAMENTO

La Automatos ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente Regolamento.

I clienti hanno la possibilità di presentare eventuali ricorsi così come definito al § 15 del presente Regolamento.

Eventuali modifiche al presente Regolamento saranno comunicate tempestivamente ai propri clienti in forma scritta, consentendo loro un periodo di adeguamento che verrà specificato nell'edizione aggiornata del Regolamento.

Qualora il Cliente avesse necessita di chiarimenti potrà richiederli entro 20 (venti) giorni solari a partire dalla ricezione del nuovo regolamento e/o potrà avanzare eventuali ricorsi entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari dalla notifica di modifica, decorsi i quali senza che siano sopraggiunte osservazioni o ricorsi, il nuovo regolamento verrà definitivamente adottato.

La procedura di ricorso seguirà l'iter previsto al precedente § 15.

Allo scadere dei 60 (sessanta) giorni la Automatos prenderà in esame gli eventuali ricorsi/osservazioni presentate e valuterà caso per caso se siano congruenti e applicabili ed adotterà le misure correttive nei successivi 30 (trenta) giorni solari dandone riscontro al ricorrente ed ai clienti.

Al termine del riesame, la Automatos adotterà il nuovo documento e provvederà alla distribuzione attraverso la pubblicazione sul sito aziendale www.automatos.it

Il Cliente è tenuto ad adeguarsi alle nuove modifiche entro un termine massimo previsto dalla Automatos e comunicatogli preventivamente ovvero rinunciare alla valutazione di conformità.

In caso contrario, la Automatos si riserva di sospendere l'iter di certificazione, o di non rilasciare l'attestato di conformità.

Solo in quest'ultimo caso, i costi fino ad allora sostenuti dalla Automatos saranno a completo carico del Cliente stesso e valutati sulla base del costo orario previsto nel Tariffario della Automatos e comunque non inferiori alla metà dell'importo concordato in sede di stipula del contratto col Cliente.

Le suddette regole varranno anche nell'ipotesi in cui le modifiche riguardino le condizioni generali di contratto sottoscritte e accettate all'atto della stipula dello stesso da parte di Automatos con il Cliente.

15. TARIFFARIO E FATTURAZIONE

Le tariffe di Automatos per le certificazioni oltre ad essere riportate nelle singole offerte e relativi contratti rilasciati ai clienti, sono indicate nell'apposito tariffario Automatos.

L'importo complessivo indicato nel contratto si intende comprensivo di tutti gli oneri dovuti alla Automatos per l'esecuzione della certificazione, escluso l'eventuale sopralluogo in sede di installazione dell'impianto al costo indicato a parte e riportato nel contratto e da sommarsi al costo per la "CERTIFICAZIONE PER ACCORDO PREVENTIVO DI CUI ALL'ART. 17-BIS COMMA 1 LETTERA A) DPR 162/1999 E SS.MM.II." previsto nel contratto.

Le certificazioni emesse sono fatte pervenire al Cliente previo pagamento della relativa fattura così come previsto dalle condizioni generali del contratto.

16. INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO

Così come previsto al paragrafo 4 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 la Automatos mantiene aggiornate e rende disponibili a richiesta, le seguenti informazioni:

- Una descrizione sul proprio sito web www.automatos.it i mezzi mediante i quali l'organismo ottiene supporto economico finanziario
- Informazioni generali sulle tariffe applicate ai richiedenti (così come riportato nel precedente § 19)
- Una descrizione dei diritti e dei doveri dei richiedenti (richiamati nel presente regolamento e nelle condizioni generali allegate al contratto stipulato tra le parti), compresi requisiti, restrizioni o limitazioni sull'utilizzo del logo Automatos o codice identificativo e sui modi di fare riferimento alla certificazione/verbale rilasciato dall'Automatos (così come riportato nel precedente § 19)
- Informazioni riguardo le procedure per trattare reclami e ricorsi (così come riportato nel precedente § 15)
- Informazioni riguardanti le regole e le procedure per rilasciare la certificazione mediante pubblicazione sul sito www.automatos.it del presente Regolamento.

A tal fine il Cliente - nel caso in cui il presente Regolamento o le Condizioni Generali del contratto sottoscritto, non siano esaustive, dietro motivata richiesta scritta inviata tramite posta elettronica all'indirizzo servizioclienti@automatos.it, può accedere - per ulteriori chiarimenti - ad altri documenti facenti parte del Sistema di Gestione relativi alle procedure interne dell'Automatos. Quest'ultima, tuttavia, si riserva di negare l'accesso a tale documentazione laddove ritenga già esaustivo quanto riportato nel presente regolamento e/o nelle condizioni generali di contratto sottoscritto dal Cliente.

La Direzione Generale

