

REGOLAMENTO GENERALE**Verifiche ispettive e Valutazioni di Conformità
Ascensori/Impianti Sollevamento**

di



VIA TUVERI, 25 - 09129 Cagliari

REDATTO / AGGIORNATO

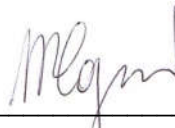
(RDQ)



Valentina Congia

VERIFICATO/APPROVATO

(DG)



Maurizio Cogoni

NOTE:

*Questo documento è di proprietà della AUTOMATOS Srl.**Ogni divulgazione e/o riproduzione e/o cessione di contenuti a terzi anche parziale deve essere autorizzata dalla società stessa.*

A5.RG	REGOLAMENTO GENERALE	
-------	----------------------	---

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	DISPOSIZIONI GENERALI	3
3.	TERMINI E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
4.	DEFINIZIONI	4
5.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
6.	RISERVATEZZA E TUTELA DEL DIRITTO DI PROPRIETA'	6
7.	RESPONSABILITÀ	7
8.	DISTRIBUZIONE	7
9.	RICHIESTA DI SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE ASCENSORE	7
10.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE	8
11.	DELIBERA PER LA CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE	9
12.	SERVIZIO DI VERIFICA PERIODICA AI SENSI DELL' ART. 13 DEL D.P.R. 162/99 E SS.MM.II.	9
13.	SERVIZIO DI VERIFICA STRAORDINARIA AI SENSI DELL' ART. 14 DEL D.P.R. 162/99 E SS.MM.II.	11
14.	PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI	12
14.1	REGISTRAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEL CLIENTE.....	13
15.	UTILIZZO DEL LOGO DI AUTOMATOS, DI ACCREDIA E CODICE IDENTIFICATIVO	13
16.	REGISTRO DEGLI ASCENSORI	13
17.	MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE E AL PRESENTE REGOLAMENTO	14
18.	TARIFFARIO E FATTURAZIONE	14
19.	INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO	15

1. 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.

In particolare con il termine "Direttiva Ascensori" dovrà intendersi la direttiva ascensori in vigore alla data di aggiornamento indicato in piè di pagina e, nello specifico, la Direttiva 2014/33/UE

Con l'entrata in vigore della nuova direttiva 2014/33/UE secondo quanto riportato all'art. 44 delle Disposizioni Transitorie *"i certificati e le decisioni rilasciati dagli organismi notificati a norma della precedente Direttiva 95/16/CE sono validi a norma della nuova direttiva 2014/33/UE"*

2. DISPOSIZIONI GENERALI

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 servizi relativi a:

- Esame Finale ai sensi ai sensi dell'art. 16 e Allegato V della Direttiva Ascensori
- Verifica dell'unità ai sensi dell'art. 16 e Allegato VIII (Modulo G) della Direttiva Ascensori
- Verifiche periodiche e straordinarie ai sensi degli artt. 13 e 14 del D.P.R 162/99 e ss.mm.ii.

Il presente regolamento viene applicato da Automatos in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che utilizzano i servizi di verifica e certificazione degli ascensori. Non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura e l'accesso a detti servizi 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.

3. TERMINI E RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio: 95/16/CE del 29 giugno 1995 per il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori (abrogata dal 20 aprile 2016)
- Direttiva 2014/33/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 26.02.2014 per l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per ascensori.
- 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";
- 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"
- Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 17 "Attuazione della direttiva 2006/42/CE, relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori"
- UNI 10411-1 "Modifiche ad ascensori elettrici preesistenti"
- UNI 10411-2 "Modifiche ad ascensori idraulici preesistenti"
- UNI 10411-3 "Modifiche ad ascensori elettrici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI 81-1"
- UNI 10411-4 "Modifiche ad ascensori idraulici installati in conformità alla Direttiva 95/16/CE e alla UNI 81-2"
- UNI EN 81-1 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Parte 1: Ascensori elettrici UNI EN 81-2 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Parte 2: Ascensori idraulici
- UNI EN 81-20 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Ascensori per il trasporto di persone e cose - Parte 20: Ascensori per persone e cose accompagnate da persone;
- UNI EN 81-50 "Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori" - Verifiche e prove - Parte 50: Regole di progettazione, calcoli, verifiche e prove dei componenti degli ascensori;

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Valutazione di Conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi"
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
- Regolamenti generali, regolamenti tecnici e documenti applicabili di ACCREDIA disponibili aggiornati sul sito www.accredia.it (es: RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione" - RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA")

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.

4. 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:

Impianto o apparecchio di sollevamento: ascensore, montacarichi, piattaforma elevatrice per disabili o servoscala così come definiti nel D.P.R. 162/1999 e s.m.i. del D.P.R. 214/2010 e successive modifiche ed integrazioni, di seguito richiamati.

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.

Montacarichi: apparecchio di sollevamento a motore, di portata non inferiore a 25 kg, che collega piani definiti mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide, o che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di sole cose, inaccessibile alle persone o, se accessibile, non munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico.

Piattaforma Elevatrice/Servoscala: apparecchio di sollevamento rispondente alla definizione di ascensore di cui sopra, la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato

Ispettore/Verificatore: persona, di provata esperienza e competenza, incaricata dalla Automatos a svolgere le attività di verifica periodica e straordinaria e di valutazione della conformità degli impianti.

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

Fabbricante: la persona fisica o giuridica che fabbrica un componente di sicurezza per ascensori o lo fa progettare o fabbricare, e lo commercializza apponendovi il proprio nome o marchio commerciale

Immissione sul mercato: la prima messa a disposizione sul mercato di un componente di sicurezza per ascensori; oppure la fornitura di un ascensore per l'uso sul mercato dell'Unione nel corso di un'attività commerciale, a titolo oneroso o gratuito

Valutazione della conformità o certificazione dell'ascensore: processo atto a dimostrare il rispetto dei requisiti essenziali di salute e di sicurezza della direttiva ascensori

Marcatura CE: una marcatura mediante la quale l'installatore o il fabbricante indica che l'ascensore o il componente di sicurezza per ascensori è conforme ai requisiti applicabili stabiliti nella normativa di armonizzazione dell'Unione che ne prevede l'apposizione

Normativa di armonizzazione dell'Unione: la normativa dell'Unione che armonizza le condizioni di commercializzazione dei prodotti

Non Conformità: rilievo scaturito a seguito di un mancato soddisfacimento di uno o più requisiti essenziali di sicurezza tra quelli previsti dalla normativa di riferimento applicabile che determinano - nel loro insieme o anche singolarmente - un pericolo grave ed imminente e che, in quanto tale, non consentono di mantenere in esercizio l'impianto. Può, ad esempio,

essere considerato tale quello scaturito dall'esito negativo della prova effettuata sul funzionamento di un componente essenziale di sicurezza tra quelli indicati nell'Allegato III della Direttiva Ascensori e nel D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii. In questo caso l'esito della verifica è negativo e si deve procedere così come indicato agli artt. 13 e 14 del D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii.

Prescrizioni: rilievo scaturito a seguito di un'assenza o di un mancato soddisfacimento di uno o più requisiti tra quelli previsti dalla normativa di riferimento applicabile - in particolar modo tra quelli essenziali di sicurezza previsti nell'Allegato III della Direttiva Ascensori e nel D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii. - che non determinano un pericolo grave ed imminente per la sicurezza e non compromettono la tenuta in esercizio dell'impianto ma ai quali il proprietario o legale rappresentante dell'impianto deve ottemperare.

Commenti/note: rilievo che segnala e mette in evidenza un comportamento ritenuto inadeguato di parti dell'impianto o che indica lo stato dei componenti o degli ambienti destinati all'impianto e che non è conseguente al riscontro oggettivo di un mancato soddisfacimento ad un requisito cogente, ma che ha il solo scopo di "prevenire" che possano determinarsi potenziali rischi o un potenziale mancato soddisfacimento dei requisiti normativi applicabili di sicurezza e a cui il proprietario o legale rappresentante dell'impianto dovrebbe ottemperare.

Cliente: Proprietario o Legale Rappresentante dell'impianto così come sopra descritto nel caso di verifiche periodiche e straordinarie ai sensi degli artt.13 e 14 del D.P.R. 162/99 e s.m.i. o l'installatore dell'ascensore nel caso di valutazione della conformità ai sensi degli Allegati V e VIII della Direttiva Ascensori di seguito definito.

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

Fabbricante: la persona fisica o giuridica che fabbrica un componente di sicurezza per ascensori o lo fa progettare o fabbricare, e lo commercializza apponendovi il proprio nome o marchio commerciale

Immissione sul mercato: la prima messa a disposizione sul mercato di un componente di sicurezza per ascensori; oppure la fornitura di un ascensore per l'uso sul mercato dell'Unione nel corso di un'attività commerciale, a titolo oneroso o gratuito

Rilievo: riscontro emerso in sede di verifica periodica, straordinaria o di valutazione della conformità, dagli ispettori Automatos

Nel presente regolamento, inoltre, si utilizzano le seguenti forme verbali:

"deve" indica un requisito

"dovrebbe" indica una raccomandazione

"può" indica un permesso, una possibilità o una capacità

In ultimo, ai fini del presente Regolamento, devono essere applicati tutti gli obblighi indicati nella Direttiva ascensori – laddove non richiamati di seguito – con particolare riguardo agli artt. 7 e 32.

5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organigramma riportante la struttura organizzativa della Automatos per ciò che riguarda le attività di cui al § 2, nonché la documentazione che ne identifica lo stato legale sono disponibili su motivata richiesta scritta degli interessati.

I servizi sono forniti dal personale interno all'organizzazione adeguatamente formato e qualificato in accordo ai requisiti legislativi nazionali ed europei e secondo le procedure, documentate nel Sistema Gestione Qualità dell'azienda, di selezione, addestramento, formazione e supervisione delle figure professionali messe a disposizione per l'erogazione del servizio, oppure delegati ad altri organismi notificati di cui sia accertata la competenza, la conformità con la normativa e legislazione applicabile e l'estraneità alla progettazione e fabbricazione del prodotto.

Il rilascio degli Certificati emessi rimane responsabilità del Comitato di Valutazione della Conformità (di seguito indicato CVC) della Automatos secondo quanto indicato nei successivi paragrafi.

La composizione, il mandato, i compiti, le responsabilità, l'autorità, le competenze e la gestione del CVC sono esplicitate in un apposito regolamento di funzionamento del CVC (A8.RG-CVC).

L'Amministratore Unico della Automatos, ha nominato all'interno dell'organizzazione, nell'ambito del servizio di valutazione della conformità degli ascensori, un organo, il Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità, costituito da membri indipendenti ed esterni alla società, al quale spetta il compito di garantire l'imparzialità della certificazione degli ascensori e quello di gestire correttamente ed efficacemente i ricorsi, al fine di dare adeguata fiducia e garanzia al mercato ed a terzi, in generale, che tutte le sue attività di certificazione sono svolte con:

- imparzialità
- responsabilità
- trasparenza
- riservatezza
- informazioni disponibili al pubblico

con il significato di cui ai punti 3.13, 4.2, 4.5, 4.6 e Appendice A della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

La composizione, il mandato, i compiti, le responsabilità, l'autorità, le competenze e la gestione del CSI sono esplicitate nel Regolamento del Comitato di Salvaguardia dell'imparzialità (A7.RG-CSI).

L'elenco dei membri facenti parte del CSI è indicato nell'organigramma allegato al Manuale della Qualità della Automatos (A3.ORG) dove viene specificata la categoria di rappresentanza alla quale ciascuno appartiene.

La Automatos opera nel pieno rispetto dei principi di:

- ✓ indipendenza previsti dalla UNI CEI EN 17065 riguardante il suo personale e dall'Appendice A della EN ISO/IEC 17020 di seguito riportati:

A.1 La Automatos è indipendente dalle parti interessate. La Automatos ed il suo personale responsabile dell'effettuazione dell'ispezione non potrà essere il progettista, il costruttore, il fornitore, l'installatore, l'acquirente, il proprietario, l'utilizzatore, il manutentore degli oggetti sottoposti ad ispezione, né essere il rappresentante autorizzato di una qualsiasi di queste parti;

A.2 La Automatos ed il suo personale non potrà essere impegnato in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle loro attività di ispezione. In particolare, essi non potranno occuparsi direttamente del progetto, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione, manutenzione degli oggetti ispezionati ovvero di oggetti simili in concorrenza;

A.3 Tutte le parti interessate devono avere accesso ai servizi della Automatos. Non devono sussistere condizionamenti finanziari indebiti o di altra natura. Le procedure nell'ambito delle quali la Automatos opera saranno gestite in modo non discriminatorio

- ✓ e di imparzialità previsti dalla UNI CEI EN 17065 ai punti 3.13, 4.2 e Allegato A.

6. 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.

7. 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 all'impianto certificato che potrebbero influenzare significativamente la progettazione o le specifiche del prodotto;
- variazioni delle norme di riferimento per la conformità del prodotto;
- modifiche dell'assetto proprietario o direzionale del fornitore;
- eventuali segnalazioni di anomalie o ritiri dal mercato di parti dell'impianto.

In tali situazioni, Automatos valuterà caso per caso, la reale necessità di effettuare appositi controlli integrativi, eventualmente accompagnati da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

8. 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

9. RICHIESTA DI SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE ASCENSORE

Sul sito aziendale della Automatos è reperibile il FORM "C" da compilare per la richiesta di certificazione di un ascensore ai sensi della Direttiva Ascensori ed in particolare per :

- ESAME FINALE ai sensi dell'art. 16 e dell'Allegato V della Direttiva ascensori
- VERIFICA DELL'UNITA' ai sensi dell'art. 16 e dell'Allegato VIII della Direttiva ascensori

In entrambi i casi, una volta acquisiti i dati necessari del Cliente e quelli dell'impianto, verrà predisposta l'offerta economica con la descrizione dei servizi richiesti ed inviata via fax, e-mail o consegnata a mano personale commerciale dell'azienda.

A seguito dell'accettazione del preventivo la Automatos stipulerà con il richiedente 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.

Tale contratto sostituisce a tutti gli effetti la domanda di cui all'allegato VIII art. 2 e allegato V art. 3 della Direttiva Ascensori e quanto previsto al punto 3.1 lettera d) dell'Allegato V e al punto 2.2 lettera c) dell'Allegato VIII che la stessa domanda non è stata presentata ad altro Organismo Notificato.

10. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE

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 valutazione della conformità ai sensi dell'art. 16 e degli Allegati V e VIII della Direttiva ascensori consisterà nelle seguenti fasi:

- esame documentale
- esame in sede di impianto
- valutazione della conformità e conseguente delibera di rilascio o diniego del certificato di conformità

Prima di procedere alla valutazione dell'impianto, al fine di poter erogare il servizio richiesto, il Cliente deve fornire, entro un tempo che potrà essere indicato dalla Automatos:

- le informazioni, i dati e la documentazione minima richiesta dalla direttiva e normativa di riferimento applicabile
- ogni altro eventuale documento che attesti la rispondenza ai requisiti essenziali di sicurezza richiesti dalla direttiva e dalle norme di riferimento applicabili.

Nel caso di valutazione di conformità secondo l'Allegato V la Automatos non potrà esigere disegni dettagliati o informazioni precise non necessari per la verifica della conformità dell'ascensore da commercializzare con l'ascensore modello descritto certificato di tipo.

Su richiesta scritta da parte del Cliente può essere fornito dalla Automatos un esaustivo elenco dei documenti e delle informazioni necessarie richieste.

L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa sia innanzitutto completa, chiara, ossia non dia adito a dubbi interpretativi, congruente tra le sue varie parti, oltre che facilmente leggibile e a verificare se - ad esempio nel caso di una certificazione in Allegato V - l'ascensore installato - oggetto di un certificato di esame di tipo (sia secondo l'All. IV-b della Direttiva 2014/33/UE sia secondo l'All. V-b della Direttiva 95/16/CE) o progettato e fabbricato secondo un sistema di qualità approvato (sia secondo l'All. XI della Direttiva 2014/33/UE sia secondo l'All. XIII della Direttiva 95/16/CE) soddisfa i requisiti essenziali di salute e sicurezza applicabili di cui all'Allegato I della Direttiva Ascensori o a consentire di valutare - nel caso di una certificazione in Allegato VIII - il soddisfacimento dell'ascensore installato ai requisiti essenziali di salute e sicurezza richiesti dalla direttiva di riferimento applicabile oltre che comprenderne il suo progetto, la sua installazione e il suo funzionamento.

A seguito dell'analisi documentale la Automatos, procederà alla verifica in campo dell'impianto da parte di tecnici esperti nel settore, al fine di verificare che i dati forniti dal Cliente e l'impianto stesso siano conformi alla normativa applicabile.

Il Cliente deve fornire ai tecnici della Automatos, incaricati di effettuare le verifiche previste ai fini della certificazione richiesta, la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere i controlli e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento degli stessi.

Pertanto 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.

Se a seguito dell'analisi documentale o della verifica in campo dovessero emergere dei rilievi da parte del tecnico verificatore che evidenzino carenze o non conformità del prodotto ai requisiti richiesti per la certificazione, quest'ultimo li comunicherà al Cliente in forma scritta.

La chiusura definitiva dei rilievi emersi deve avvenire entro un termine massimo di 6 (sei) mesi dalla data della comunicazione da parte del tecnico verificatore, al decorrere dei quali, la Automatos chiuderà l'iter di certificazione con esito negativo ed addebiterà al Cliente tutti i costi sostenuti dalla Automatos previsti in fase contrattuale.

Il tecnico verificatore si riserva di accettare la chiusura dei rilievi anche mediante successivi sopralluoghi in sede di impianto, i cui costi aggiuntivi potranno essere addebitati al Cliente così come stabilito nel contratto.

Alla conclusione della valutazione di conformità il tecnico verificatore fornirà alla Automatos adeguata documentazione per poter procedere al rilascio o meno del certificato di conformità.

La valutazione della documentazione e dell'impianto sono svolte secondo documentate procedure interne, al cui accesso è possibile secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

11. DELIBERA PER LA CERTIFICAZIONE DELL'ASCENSORE

Una volta acquisiti tutti i documenti relativi all'impianto sottoposto alla valutazione di conformità comprensivo almeno di:

- Fascicolo tecnico completo (documentazione a corredo dell'impianto, attestati, certificati, check-list di verifica, eventuali rapporti etc.)
- Dichiarazione di esito della verifica redatto e firmato dal verificatore
- Modulo di riesame della certificazione

il Comitato di Valutazione Conformità della Automatos previo controllo della documentazione 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 Esame Finale – Allegato V (ai sensi dell'art. 16 e Allegato V della Direttiva Ascensori.)
- Certificato di conformità – Allegato VIII (Modulo G) (ai sensi dell'art. 16 e Allegato VIII della Direttiva Ascensori.)

Unitamente al rilascio del certificato di esame finale o di conformità e del relativo attestato, ove applicabile, l'organismo notificato appone o fa apporre il proprio numero di identificazione a lato della Marcatura CE, conformemente a quanto indicato agli artt. 18 e 19 della Direttiva Ascensori

La Automatos provvederà alla consegna dei suddetti certificati datati e firmati.

Per la valutazione e conseguente certificazione dell'impianto, la Automatos ha predisposto documentate procedure interne al cui accesso è possibile secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

Qualora il Comitato di Valutazione della Conformità della Automatos decidesse il mancato rilascio della certificazione richiesta dal Cliente, la Automatos trasmetterà al Cliente su carta intestata una dichiarazione di esito negativo riportante almeno:

- dati anagrafici delle parti;
- riferimento al codice impianto e alla data di verifica;
- dettagliate motivazioni del rifiuto, misure necessarie da prendere e le modalità da adottare per farne nuovamente richiesta.

In quest'ultimo caso, nel richiedere nuovamente la valutazione di conformità, il Cliente, ai sensi del punto 4 - Allegato V e punto 4 - Allegato VIII della Direttiva Ascensori - dovrà rivolgersi al medesimo organismo notificato.

La Comunicazione di esito negativo verrà trasmessa oltre che al Cliente anche alle Autorità Competenti (Ministero dello Sviluppo Economico, Accredia) e altri Organismi Notificati.

12. SERVIZIO DI VERIFICA PERIODICA AI SENSI DELL' ART. 13 DEL D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii.

Sul sito aziendale della Automatos è reperibile il documento "Form A" che potrà essere compilato per la richiesta di verifica periodica biennale ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii. e fatto pervenire secondo le modalità riportate nello stesso.

Una volta acquisiti i dati necessari del Cliente e dell'impianto, verrà predisposta l'offerta economica con la descrizione dei servizi richiesti ed inviata via fax, e-mail o consegnata a mano dal personale commerciale dell'azienda.

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

Il Cliente è tenuto a presentare formale richiesta per l'esecuzione delle verifiche periodiche ai sensi dell'art.13 del D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii.

Una volta conclusa la fase commerciale, saranno pianificate le attività di verifica periodica previa consultazione del Cliente per la definizione di modi e tempistiche di intervento.

Preliminarmente alla verifica, il tecnico incaricato si accerta che vi siano a disposizione:

- il Cliente/proprietario dello stabile ove è ubicato l'impianto ovvero il suo rappresentante legale
- i/il manutentori/e
- il titolo di abilitazione della ditta di manutenzione previsto dalla normativa vigente
- il libretto dell'impianto

Ai fini della verifica periodica il tecnico incaricato dalla Automatos deve assicurare che:

1. le parti dalle quali dipende la sicurezza dell'impianto siano in condizioni di efficienza
2. i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente
3. sia stato ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verifiche.

Successivamente il tecnico:

- esamina i verbali delle precedenti verifiche periodiche per accertare che siano state ottemperate le eventuali prescrizioni;
- verifica che vengano regolarmente annotate le verifiche semestrali di manutenzione dell'impianto;
- fa eseguire al manutentore le prove necessarie ad accertare i punti 1) e 2) delle suddette operazioni di verifica.

Le prove devono essere eseguite direttamente dal manutentore secondo quanto ordinato dal tecnico incaricato della Automatos, sulla base di quanto indicato dal manuale di istruzione uso e manutenzione dell'impianto o, in assenza di questo, sulla base della sue competenze.

In nessun caso le prove e le misure possono essere effettuate dal tecnico incaricato della Automatos senza l'assistenza della ditta di manutenzione.

La Automatos, a seguito della verifica periodica, rilascerà al proprietario o al suo legale rappresentante ed alla ditta di manutenzione, un "verbale di verifica" sul quale vengono riportati, tra gli altri:

- identificazione dell'impianto sottoposto a verifica
- data della verifica
- firma e timbro o firma digitale del tecnico verificatore
- i rilievi (riscontri negativi delle prove e dei controlli) emersi in sede di verifica, suddivisi in "prescrizioni", "non conformità", "note/commenti" con i significati di cui al precedente § 3
- esito della verifica

La Automatos si riserva la facoltà di comunicare eventuali rettifiche entro 30 giorni solari a partire dalla data della verifica stessa.

I risultati delle misure, delle verifiche, dei controlli effettuati dal verificatore nell'impianto e nelle parti circostanti ad esso pertinenti, vengono invece riportati in un documento a parte costituito dal "rapporto di Ispezione", riferibile in modo univoco al verbale di verifica consegnato al Cliente e archiviato secondo le modalità previste dalle procedure interne di sistema di gestione della Automatos insieme al verbale di verifica.

All'occorrenza il Cliente può fare richiesta del "rapporto di ispezione" direttamente alla Automatos - per iscritto - anche tramite posta elettronica o via fax richiamando, preferibilmente, i dati identificativi dell'impianto (indirizzo/n. fabbrica etc) e/o il numero di verbale emesso.

In caso di verifica periodica con esito negativo, la Automatos provvederà, così come previsto dall'art. 13 del D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii., a comunicarlo al competente ufficio comunale per i provvedimenti di competenza entro i tempi previsti dalle procedure interne di sistema della Automatos.

In caso di esito negativo della verifica, riportato nel verbale nell'apposito spazio, l'impianto non può essere tenuto in servizio.

La gestione delle verifiche periodiche è condotta sulla base di documentate procedure interne di gestione della Automatos al cui accesso è possibile secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

Il proprietario dell'impianto o il suo legale rappresentante, si impegnano a garantire che:

- gli ispettori ACCREDIA (Ente di accreditamento italiano) possano assistere, durante la loro attività di sorveglianza, allo svolgimento delle verifiche sull'impianto;
- altri Auditor autorizzati dalla Automatos, possano assistere durante le loro attività di Audit per la sorveglianza dell'attività della Automatos;
- eventuali altri ispettori in formazione e addestramento presso la Automatos, possano affiancare gli ispettori abilitati Automatos durante le verifiche;
- gli ispettori Automatos possano effettuare fotografie o video esclusivamente delle parti di pertinenza dell'impianto oggetto della verifica.

13. SERVIZIO DI VERIFICA STRAORDINARIA AI SENSI DELL' ART. 14 DEL D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii.

Sul sito aziendale della Automatos è reperibile il documento "Form B" da compilare per la richiesta di verifica straordinaria ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. 162/1999 e ss.mm.ii. e fatto pervenire secondo le modalità riportate nello stesso.

Qualora si verificano le condizioni di cui all'articolo sopra citato, la Automatos pianifica le verifiche straordinarie sugli impianti interessati.

Preliminarmente alla verifica, il tecnico incaricato si accerta che vi siano a disposizione:

- i/il manutentori/e
- il titolo di abilitazione della ditta di manutenzione previsto dalla normativa vigente
- il libretto dell'impianto
- documentazione tecnica relativa alle modifiche/lavori effettuate (es. quella prevista dalla normativa UNI 10411) di cui ne tratterà una copia.

Le operazioni di verifica straordinaria devono essere dirette ad accertare che:

1. siano state rimosse le cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica;
2. nel caso di modifiche costruttive tra quelle previste all'art.2, comma 1, lettera m) del DPR 162/99 e ss.mm.ii. le nuove parti rispettino i requisiti richiesti dalla direttiva 95/16/CE e 2006/42/CE compatibilmente al caso;
3. le parti dalle quali dipende la sicurezza dell'impianto siano in condizioni di efficienza
4. i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente

Pertanto il tecnico incaricato della Automatos:

- verifica che siano state regolarmente annotate sul libretto le verifiche semestrali di manutenzione dell'impianto;
- fa eseguire al manutentore le prove necessarie ad accertare i punti 3) e 4) su indicati

La Automatos, a seguito della verifica straordinaria, rilascerà al proprietario o al suo legale rappresentante ed alla ditta di manutenzione, un "verbale di verifica" sul quale vengono riportati, tra gli altri:

- identificazione dell'impianto sottoposto a verifica
- data della verifica
- firma e timbro o firma digitale del tecnico verificatore
- i rilievi (riscontri negativi delle prove e dei controlli) emersi in sede di verifica, suddivisi in "prescrizioni", "non conformità", "note/commenti" con i significati di cui al precedente § 3
- esito della verifica

La Automatos si riserva la facoltà di comunicare eventuali rettifiche entro 30 giorni solari a partire dalla data della verifica stessa.

I risultati delle misure, delle verifiche e dei controlli effettuati dal verificatore nell'impianto e nelle parti circostanti ad esso pertinenti, vengono invece riportati in un documento a parte costituito dal "rapporto di Ispezione", riferibile in modo univoco

al verbale di verifica consegnato al Cliente e archiviato secondo le modalità previste dalle procedure interne di sistema di gestione della Automatos insieme al verbale di verifica.

All'occorrenza il Cliente può fare richiesta del "rapporto di ispezione" direttamente alla Automatos – per iscritto - anche tramite posta elettronica o via fax richiamando, preferibilmente, i dati identificativi dell'impianto (indirizzo/n. fabbrica etc) e/o il numero di verbale emesso.

La gestione delle verifiche straordinarie è condotta sulla base di documentate procedure interne di gestione della Automatos al cui accesso è possibile secondo le modalità richiamate all'ultimo paragrafo del presente regolamento.

Il proprietario dell'impianto o il suo legale rappresentante, si impegnano a garantire che:

- gli ispettori ACCREDIA (Ente di accreditamento italiano) possano assistere, durante la loro attività di sorveglianza, allo svolgimento delle verifiche sull'impianto;
- altri Auditor autorizzati dalla Automatos, possano assistere durante le loro attività di Audit per la sorveglianza dell'attività della Automatos;
- eventuali altri ispettori in formazione e addestramento presso la Automatos, possano affiancare gli ispettori abilitati Automatos durante le verifiche;
- gli ispettori Automatos possano effettuare fotografie o video esclusivamente delle parti di pertinenza dell'impianto oggetto della verifica.

14. PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare **ricorso** avverso le decisioni assunte dalla Automatos ed i risultati delle verifiche e valutazioni di conformità 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 (check-list, 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 riguardi la "non idoneità" di un ascensore ritenuto invece "conforme" dalla Automatos, la stessa provvederà al riesame completo della pratica ed alla ricerca di carenze imputabili alla Automatos (procedure non applicate correttamente, strumentazione utilizzata o prove eseguite non conformemente etc).

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.

In tutti i casi, 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 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 considerazioni e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i ricorsi ed i reclami rivolti alla Automatos in forma anonima.

14.1 REGISTRAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEL CLIENTE

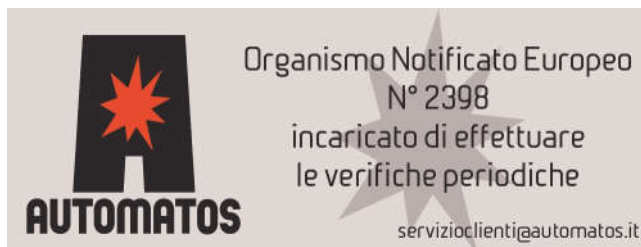
Il Cliente deve provvedere a quanto segue:

- registrare eventuali reclami relativi alla conformità dell'ascensore oggetto del certificato;
- eseguire appropriate indagini su tali reclami e tenerne registrazione;
- adottare le opportune azioni correttive a seguito di tali reclami.

Dette registrazioni devono essere disponibili per esame da parte degli ispettori della Automatos.

15. UTILIZZO DEL LOGO DI AUTOMATOS, DI ACCREDIA E CODICE IDENTIFICATIVO

La Automatos, al termine della verifica sull'impianto, fornisce al Cliente la targa di tipo adesivo da applicare in cabina, di cui si fornisce di seguito un fac simile:



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.

Nel caso dei controlli di cui agli art. 13 e 14 del citato D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii., l'etichetta sarà posizionata all'interno della cabina dell'impianto in modo visibile e deve essere preservata da eventuali manomissioni o danneggiamenti.

Nei casi di cui all'Allegato V e VIII della Direttiva Ascensori il numero di identificazione della Automatos **2398** deve essere apposto a lato della marcatura di conformità europea CE dall'installatore secondo le istruzioni riportate nel certificato emesso dalla Automatos.

I certificati ed i verbali – inclusi i relativi allegati – 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.

16. REGISTRO DEGLI ASCENSORI

Una volta emesso il certificato finale o il rapporto di verifica periodica/straordinaria la Automatos aggiorna il proprio database ai fini della rintracciabilità del servizio e dell'impianto stesso.

Dalla consultazione del database è possibile identificare:

- l'ascensore;
- il fabbricante / installatore / proprietario;
- il luogo di installazione;
- il tipo di controllo cui l'ascensore è stato sottoposto;
- la data di emissione.

I dati dell'impianto sono inseriti nel database aziendale a seguito della stipula del contratto di verifica/certificazione che ne autorizza l'utilizzo secondo quanto previsto dalla normativa applicabile e alla fine dell'iter di certificazione.

17. 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 § 14 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 § 14.

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.

18. TARIFFARIO E FATTURAZIONE

Le tariffe di Automatos per le verifiche e 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 valutazione di conformità dell'impianto, nulla escluso.

Qualora, per motivi non dipendenti dalla Automatos, durante le fasi di verifica o certificazione non sia possibile effettuare gli esami, le prove e i controlli per la regolare esecuzione delle stesse, il Cliente riconoscerà comunque alla Automatos il rimborso del diritto di chiamata e delle spese di trasferimento.

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

19. INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO

La Automatos non appartiene ad alcuna holding e ottiene supporto finanziario dall'attività di ispezione nel settore elettrico ai sensi del D.P.R. 462/2001 e degli apparecchi di sollevamento ai sensi del D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii. e dall'attività di certificazione di prodotto (Direttiva Ascensori 2014/33/UE)

Inoltre, 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:

- Informazioni generali sulle tariffe applicate ai richiedenti (così come riportato nel precedente § 18)
- 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 § 15)
- Informazioni riguardo le procedure per trattare reclami e ricorsi (così come riportato nel precedente § 14)
- Informazioni riguardanti le procedure di valutazione della conformità o di ispezione, 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

