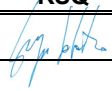

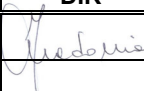
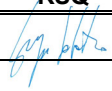

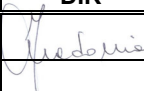


**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015**

INDICE

- 1 SCOPO**
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3 RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 4 TERMINI E DEFINIZIONI**
- 5 MODALITA' OPERATIVE**
 - 5.1 Domanda di Certificazione per accordo preventivo**
 - 5.2 Apertura della commessa e assegnazione dell'incarico**
 - 5.3 Ricusazione dell'Ispettore**
 - 5.4 Certificazione di accordo preventivo**
 - 5.5 Adempimenti successivi**
 - 5.6 Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità**
 - 5.7 Impegni reciproci del Cliente e di I.G.M.**
- 6 RECLAMI E RICORSI**
- 7 DISPOSIZIONI FINALI**

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO
			RSQ	RSQ	DIR
00	22/02/16	Prima emissione			
01	25/07/16	Revisione a seguito rilievi esame documentale per la transizione alle direttive rifuse			
02	02/01/17	Revisione a seguito rilievi Accredia			
03	25/05/18	Regolamento Privacy (GDPR n. 679-2016)			
04	10/01/19	Gestione del Marchio di ACCREDIA da parte dei clienti			
05	21/02/2023	Revisione a seguito rilievi ED di rinnovo dell'accreditamento ISP e PRD			

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****1 SCOPO**

Il D.P.R. n° 8 del 19 gennaio 2015 è un regolamento recante modifiche al D.P.R. 162 del 30 aprile 1999 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.

L'introduzione dell'art. 17 bis sancisce le modalità per la concessione dell'accordo preventivo ai fini dell'installazione di ascensori per i quali non è possibile realizzare i volumi di rifugio previsti al punto 2.2 dell'Allegato I (RES) al D.P.R. n°162/99.

L'accordo preventivo, di cui al punto 2.2 dell'allegato I al D.P.R. n°162/99, è realizzato:

- in edifici esistenti, mediante comunicazione al **Ministero delle Imprese e del Made in Italy** (già Ministero dello Sviluppo Economico) corredata da specifica certificazione rilasciata da un organismo accreditato e notificato, in merito alle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga, nonché in merito all'idoneità delle soluzioni alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento. La comunicazione deve essere inviata dal proprietario al **MIMIT** tramite posta elettronica certificata.
- in edifici di nuova costruzione, ferma restando la limitazione ai casi di impossibilità per motivi di carattere geologico, mediante concessione rilasciata direttamente dal **MIMIT** entro 120 giorni (DPCM 22 dicembre 2010 n.272) dall'istanza di richiesta di accordo preventivo presentata dal proprietario. Anche in questo caso è necessario allegare all'istanza la certificazione rilasciata da un organismo accreditato e notificato, oltre alla documentazione attestante gli impedimenti oggettivi che motivano la richiesta dell'installazione dell'impianto e alla relazione tecnica da parte dell'installatore su come verrà realizzato l'impianto.

Il presente Regolamento, conformemente ai disposti legislativi, descrive come IGM, in qualità di organismo accreditato e notificato ai sensi dell'art. 9 al D.P.R. n°162/99, opera nell'ambito dell'attività di rilascio della certificazione necessaria al proprietario di uno stabile per ottenere l'accordo preventivo per l'installazione degli impianti sopra descritti.

Il presente Regolamento, facente parte del sistema di qualità, soggetto a revisione ad ogni mutamento organizzativo e/o normativo; IGM rende sempre disponibile l'ultima edizione emessa sul sito web al seguente indirizzo: www.igmcertificazioni.it.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica alla Certificazione di Prodotto "Ascensori" identificati nell'art. 2 dal D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 nei casi previsti dal D.P.R. n.8/2015.

Il Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra IGM ed il cliente.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****3 RIFERIMENTI NORMATIVI**

- D.P.R. 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 (G.U. n. 134 del 10/06/1999);
- D.P.R. 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 (G.U. n. 292 del 15.12.2010);
- D.P.R. 8/2015 - 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 di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio;
- DM 19 marzo 2015 - Procedure relative agli accordi preventivi per l'installazione di ascensori nei casi in cui non è possibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina.
- Norme armonizzate UNI EN 81-1, 81-2, 81-20, 81-50, 81-21, 81-28;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

Art. 17-bis. (Accordo preventivo per installazione di impianti di ascensori in deroga)

1. Relativamente agli altri mezzi alternativi appropriati da utilizzare per evitare rischi di schiacciamento per gli operatori e manutentori nei casi eccezionali in cui nell'installazione di ascensori non è possibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina, l'accordo preventivo di cui al punto 2.2 dell'allegato I al presente decreto, è realizzato:

a) in edifici esistenti, mediante comunicazione al MiSE corredata da specifica certificazione, rilasciata da un organismo accreditato e notificato ai sensi dell'articolo 9, 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) quando lo stesso è necessario per edifici di nuova costruzione, ferma restando la limitazione ai casi di impossibilità per motivi di carattere geologico, mediante preventivo accordo rilasciato dal Ministero dello sviluppo economico entro il termine previsto dalla specifica voce dell'allegato al DPCM 22 dicembre 2010, n. 272.

2. Gli organismi notificati trasmettono semestralmente al MiSE l'elenco delle certificazioni rilasciate ai sensi del comma 1, lettera a), corredato di sintetici elementi di informazione sulle caratteristiche degli impianti cui si riferiscono, sulle motivazioni della deroga e sulle soluzioni alternative adottate.

3. La documentazione da presentare all'organismo notificato, ai fini della certificazione di cui all'articolo 17-bis, comma 1, lettera b), del D.P.R. n. 162/1999, introdotto dal comma 1, ovvero al MiSE, ai fini della deroga di cui all'articolo 17-bis, comma 1, lettera b), del citato decreto, e' stabilita con decreto del MiSE, di natura non regolamentare, da adottarsi entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

Regolamento per la Certificazione di prodotto Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015

4 TERMINI E DEFINIZIONI

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:

- 1) di persone,
- 2) di persone e cose,
- 3) 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.

Certificazione: documento attestante la sussistenza degli impedimenti oggettivi che non permettono di realizzare i volumi di rifugio in testata e/o fossa previsti al punto 2.2 dell'Allegato I al D.P.R. 162/99 e dell'idoneità delle soluzioni alternative adottate.

Accordo Preventivo: procedura mediante la quale il proprietario di uno stabile o il suo legale rappresentante richiede alle autorità competenti l'autorizzazione all'installazione dell'ascensore in deroga ai requisiti di sicurezza per i rischi di schiacciamento (sia in edifici esistenti che in edifici nuovi), nel caso sia impossibile realizzare i prescritti spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina. (secondo quanto previsto dal punto 2.2 dell'allegato I al DPR 162/99).

Tutti i termini menzionati nella presente procedura, oltre i sopra indicati, sono quelli definiti nella normativa di riferimento relativa alla richiesta di accordo preventivo.

5 MODALITA' OPERATIVE

5.1 Domanda di Certificazione per accordo preventivo

La richiesta di certificazione per accordo preventivo per il ricorso alla deroga, ai sensi del D.P.R. n.8/2015, viene presentata utilizzando apposito modello RCid.

Entro 15 giorni dalla data di ricezione, la Segreteria Tecnica di I.G.M. provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica (OTid) nella quale, vengono descritte in sintesi l'attività tecnica e le condizioni economiche che regoleranno i rapporti tra I.G.M. e l'Installatore – nel seguito indicato come il Richiedente o Cliente.

L'Offerta viene formulata sulla base del Tariffario vigente deliberato dalla Direzione Generale di I.G.M. nel rispetto del Regolamento e della Politica degli sconti approvata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ed Indipendenza di I.G.M..

L'attività comprende il costo per la certificazione articolo 17-bis, co.1, del DPR 162/99 e s.m.i., l'eventuale costo per validazione analisi rischi ed il costo della certificazione.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015**

In allegato all'Offerta tecnico-economica, l'Organismo I.G.M. invia la Domanda di Certificazione per impianti in deroga (DCid), soggetti all'accordo preventivo, che è il documento con il quale il Richiedente chiede a I.G.M. di assumere l'incarico per l'esecuzione della Valutazione della conformità del prodotto.

In caso di accettazione dell'offerta tecnico-economica e di quanto riportato nel presente Regolamento, il Richiedente appone il proprio timbro e firma negli appositi spazi in calce alla Domanda di Certificazione che viene rimandata a I.G.M..

Unitamente alla Domanda di Certificazione, il Richiedente invia l'offerta tecnico-economica e la documentazione tecnica richiesta nell'offerta stessa.

Qualora l'offerta ritorni firmata modificata rispetto all'originale, I.G.M. si riserva di non avviare l'iter di certificazione dandone comunicazione per iscritto al Richiedente.

La suddetta domanda prevede che preventivamente il Richiedente dichiari:

- di avere titolo per effettuare la Domanda di Certificazione;
- di non aver rivolto analoga Domanda ad altro Organismo Notificato riguardante la certificazione dell'ascensore in oggetto;
- che l'impianto sottoposto a procedura di certificazione non sia stato oggetto di parere negativo da parte di altri Organismi Notificati;
- di aver preso visione del Regolamento per la Certificazione di Prodotto di I.G.M. e di accettarne i contenuti e le condizioni.

A seguito dell'accettazione della domanda per il rilascio della certificazione utile alla realizzazione dell'accordo preventivo, il cliente è tenuto ad inviare a IGM la documentazione prevista dal decreto del MiSE del 19 marzo 2015.

Il fascicolo dovrà essere costituito dai seguenti documenti:

DOCUMENTAZIONE ATTESTANTE IMPEDIMENTI OGGETTIVI

Dichiarazione e/o documentazione necessaria a dimostrare gli impedimenti oggettivi non superabili, come:

- vincoli derivanti da regolamenti edilizi comunali o stabiliti dalle Soprintendenze per 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, solette o tabi portanti in testata, ecc.
- diritti di soggetti terzi, quando gli stessi non investono la proprietà delle parti comuni.

Regolamento per la Certificazione di prodotto Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015

ANALISI DEI RISCHI (senza utilizzo della norma UNI EN 81.21)

- analisi riferita specificatamente alle difformità, rispetto alle **nuove** norme **UNI EN 81-50 e UNI EN 81-20 (che hanno sostituito le EN 81-1 e EN 81-2)** per gli spazi in fossa e/o 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.

UTILIZZO DELLA NORMA UNI EN 81-21

- dichiarazione sottoscritta dall'installatore nella quale dovranno essere descritti i punti della norma 81-21 presi in considerazione.
- 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, del contrappeso, 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.

LIBRETTO DI MANUTENZIONE da cui risulti l'evidenza delle istruzioni al manutentore per quanto riguarda le difformità in fossa o in testata.

DELEGA - nel caso in cui l'istanza sia presentata dall'installatore dell'impianto, è necessaria la delega scritta da parte del proprietario dell'impianto stesso.

5.2 Apertura della commessa e assegnazione dell'incarico

Il perfezionamento dell'ordine e l'apertura della commessa è subordinata al Riesame della Domanda da parte di Responsabile Tecnico, entro sette giorni dalla data di ricezione della documentazione da parte del Cliente, mediante apposizione di data, timbro e firma da parte del Responsabile Tecnico sulla domanda stessa.

All'apertura della commessa, alla quale viene assegnato un numero identificativo, fa seguito l'assegnazione del servizio ad un Ispettore da parte del Responsabile Tecnico.

Di seguito, I.G.M. Certificazioni comunica al Richiedente, l'esito favorevole del Riesame della Domanda ed il nominativo dell'Ispettore Certificatore cui è stata assegnata la pratica di certificazione per accordo preventivo.

Tale comunicazione viene fatta per mail o brevi manu (modulo RNI).

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****5.3 Ricusazione dell'Ispettore**

Il Richiedente ha la facoltà diriscusare il Certificatore, motivandone per iscritto le ragioni, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione dalla data di notifica; in questo caso il Responsabile Tecnico provvede ad assegnare il servizio di certificazione ad altro Ispettore.

5.4 Certificazione di accordo preventivo

L'Ispettore incaricato (Certificatore) provvede all'esame della documentazione trasmessa ai sensi del D.P.R. n.8/2015 e del D.M. 19 marzo 2015, rilasciando l'esito favorevole o l'eventuale necessità di integrazioni/modifiche alla documentazione stessa. Il Certificatore può richiedere al Cliente di effettuare un sopralluogo presso il sito di installazione dell'ascensore, qualora non ritenga esaustiva la documentazione acquisita, al fine accertare gli impedimenti oggettivi che motivano la richiesta di certificazione per accordo in deroga.

In caso di richiesta di integrazioni/modifiche viene accordato al Cliente un tempo massimo di 30 giorni nei quali il Cliente è tenuto a trasmettere la documentazione corretta. Decorso tale termine temporale l'Organismo provvede a segnalare il diniego del rilascio della certificazione relativa all'accordo preventivo per gli impianti in deroga.

Ultimato l'esame documentale per la certificazione per accordo preventivo, il Certificatore provvede alla trasmissione di tale documento, al Responsabile Tecnico per le conseguenti valutazioni. Il Responsabile Tecnico e/o Sostituto, effettua la valutazione della pratica e, in caso di valutazione positiva, provvede alla delibera di certificazione per accordo in deroga. Tale attività di delibera sarà effettuata da personale non coinvolto nell'attività di certificazione.

L'Organismo provvede al rilascio della Certificazione (CAPid) di cui all'art. 17bis comma 1 del DPR 162/99 e s.m.i. ed alla trasmissione al Cliente, per i successivi adempimenti previsti dall'allegato 1 del DM 19 marzo 2015:

- Edificio esistente (comunicazione ai fini dell'accordo preventivo - allegato 2)
- Edificio Nuovo (richiesta di accordo preventivo - allegato 3)

Nel caso di remissione del certificato CAPid viene indicato l'indice di revisione del nuovo certificato che annulla le precedenti edizioni del certificato.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****5.5 Adempimenti successivi**

L'Organismo IGM Certificazioni ha l'obbligo di invio semestrale al MiSE dell'elenco dei certificati di accordo preventivo emessi nel periodo.

Il Cliente effettuata la comunicazione ai fini dell'accordo preventivo (allegato 2), per gli edifici esistenti oppure ottenuta la formale concessione del MiSE, per gli edifici nuovi, dell'accordo preventivo (allegato 3) procederà con l'installazione dell'ascensore e quindi richiede ad Organismo Notificato di effettuare la certificazione dell'impianto.

5.6 Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità

L'Attività dell'Organismo è monitorata dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità per quanto riguarda l'assenza di conflitti di interesse e la tutela delle Parti interessate al processo di certificazione del prodotto e con il compito di fornire indirizzi per lo sviluppo delle attività e di monitorare il corretto andamento delle medesime.

Tra i compiti del Comitato c'è anche la vigilanza sulle politiche dell'Organismo in tema di tariffe, l'assenza di indebite pressioni e di comportamenti discriminatori che l'Organismo potrebbe porre in atto nel corso della propria attività. Il Regolamento del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità (RG 03) è disponibile sul sito internet di aziendale.

5.7 Impegni reciproci del Cliente e di I.G.M.

Il presente Regolamento individua gli obblighi reciproci dell'Organismo I.G.M. e del Cliente che vengono sottoscritti con la firma del contratto/ordine.

Regolamento per la Certificazione di prodotto Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015

Impegni di I.G.M.

Con la firma e l'accettazione del contratto I.G.M. Certificazioni si impegna a svolgere il servizio nel rispetto del presente Regolamento, della normativa di riferimento e dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

In particolare I.G.M.:

- non svolge né direttamente né attraverso i propri Verificatori attività di consulenza, installazione, progettazione e manutenzione di ascensori;
- non effettua pressioni indebite nei confronti dei propri Verificatori, né di tipo finanziario, né di altra natura al fine di condizionare l'esito della verifica;
- effettua l'analisi dei rischi per valutare eventuali minacce alla propria imparzialità e la sottopone al vaglio del Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità per il parere di competenza;
- si impegna a **mantenere la riservatezza e la segretezza delle informazioni** e affinché tutto il proprio personale non divulghi a terzi le informazioni acquisite nel corso delle verifiche; la Società potrà fornire tali informazioni solo dietro richiesta da parte delle Autorità Competenti;
- si impegna a comunicare al Cliente l'eventuale decadenza della propria abilitazione. In tale caso il Cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con I.G.M. senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- garantisce di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge;
- garantisce che tutto il proprio personale ha in dotazione strumentazione di misura idonea rispetto alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura presso laboratori Accreditati;
- garantisce che tutto il proprio personale ha ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere ed è in possesso dei DPI individuati nel Documento di Valutazione dei Rischi.

Modifiche al Regolamento

I.G.M. Certificazioni si impegna a comunicare al Cliente (**mail o brevi manu**) ogni eventuale modifica del presente Regolamento, anche in corso di attività di Certificazione. Il Cliente ha tempo 30 giorni per comunicare l'eventuale non accettazione delle modifiche in forma scritta a mezzo raccomandata A/R; ciò comporta, il decadere degli accordi contrattuali e la rinuncia alla certificazione.

Trascorsi 30 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di I.G.M. senza riscontri da parte del Cliente, le modifiche stesse si intendono accettate.

Regolamento per la Certificazione di prodotto Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015

Impegni del Cliente

Con la firma e l'accettazione del contratto il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione di I.G.M. tutta la documentazione tecnica e amministrativa (di cui all'Allegato A del D.M. 19.03.2015) nonché i mezzi necessari all'espletamento dell'incarico quali l'accesso ai locali e la presenza di personale della ditta installatrice; inoltre il Cliente dovrà mettere a disposizione dell'Organismo all'atto della certificazione tutta la documentazione prevista dal presente regolamento.
- accettare, senza costi aggiuntivi, che all'atto della certificazione possano essere presenti Ispettori dell'Ente Unico di Accreditamento. In tale circostanza I.G.M. si impegna a darne tempestiva comunicazione;
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della certificazione possano essere presenti Ispettori I.G.M. Certificazioni inviati in affiancamento per formazione o per attività di monitoraggio in campo;
- utilizzare il certificato di prodotto (ottenuto), integralmente, ingrandendolo o riducendolo, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna;
- **NON** utilizzare, **in nessun caso**, il marchio di accreditamento nel rispetto del regolamento RG-09 dell'ente unico di accreditamento (Accredia) in vigore;
- segnalare tempestivamente a I.G.M. eventuali modifiche dei dati forniti in sede di stipula del contratto.

Regolamento per la Certificazione di prodotto Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015

6. RECLAMI E RICORSI

Reclami

Il Cliente può presentare Reclamo nei confronti dell'operato dell'Organismo I.G.M., che viene preso in carico dalla Direzione Generale, che lo analizza ed individua le eventuali azioni da intraprendere.

Nel caso in cui il Reclamo sia fondato, I.G.M. apre una procedura interna di Non Conformità, secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Tutti i reclami che vengono ricevuti da I.G.M. vengono presi in carico e trattati da personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del reclamo.

I.G.M. fornisce sempre risposta al Cliente in forma scritta, comunicandogli le sue decisioni in ordine al Reclamo. I Reclami sono inoltre rianalizzati periodicamente da I.G.M. nell'ambito del Riesame della Direzione.

Ricorsi

Il Cliente che a seguito di Ricorso nei confronti dell'operato di I.G.M. non ritiene adeguate le risposte/decisioni prese dall'Organismo I.G.M., può ricorrere contro lo stesso nelle Sedi Competenti.

I ricorsi possono essere presentati entro 30 giorni dalla trasmissione della notifica della decisione contro cui si ricorre, all'Organismo I.G.M. Certificazioni utilizzando l'apposito di modello di "reclamo", ove il richiedente descrive le motivazioni del ricorso stesso.

L'Organismo I.G.M. Certificazioni provvederà a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Tutti i ricorsi che vengono ricevuti da I.G.M. vengono presi in carico e trattati da personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

I ricorsi ricevuti vengono, inoltre, trasmessi al Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità per eventuali e opportune osservazioni e valutazioni.

Per la presentazione di un reclamo o un ricorso si può utilizzare modulo M03.02, disponibile sul sito www.igmcertificazioni.it pagina "SERVIZIO CLIENTI".

Foro competente

Per ogni controversia, in sede di offerta verrà indicato quale foro competente il foro di residenza o domicilio elettivo del Cliente.

Previo specifico accordo scritto tra le parti potrà essere scelto altro foro competente.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****GESTIONE RECLAMI E RICORSI**

Il presente paragrafo regole il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi, con l'obiettivo di tutelare il cliente e tutte le altre parti interessate.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente o da una parte terza per i prodotti/servizi di IGM Certificazioni.

Ricorso: richiesta da parte del Cliente al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello ottenuto e inerente a una decisione presa da IGM Certificazioni relativa all'attività di certificazione o ispezione.

IGM Certificazioni dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i reclami e i ricorsi.

Tale processo è assoggettato ai requisiti di riservatezza, circa chi ha presentato il reclamo o il ricorso che possono essere inoltrati tramite E-MAIL all'indirizzo di posta elettronica: info@igmcertificazioni.it. Per ulteriori informazioni è possibile contattare telefonicamente IGM al numero +39 091-8770224.

Il reclamo o ricorso viene trasmesso al Responsabile del Sistema di Gestione per identificarlo e classificarlo in riferimento alle attività svolte da IGM.

RECLAMI

Tutti i reclami che vengono ricevuti da vengono presi in carico e assegnato a personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del reclamo.

Nel caso in cui il Reclamo sia fondato, I.G.M. Certificazioni apre una procedura di Non Conformità (interna) contestualmente trasmette comunicazione al reclamante.

Se il reclamo non è riferibile ad attività svolte da I.G.M. viene comunque fatta apposita comunicazione al soggetto che ha presentato il reclamo.

Se il reclamo è accolto si procede con individuazione delle cause e si avviano le appropriate azioni correttive necessarie alla sua risoluzione.

I.G.M. fornisce al soggetto che ha presentato il reclamo, una risposta in forma scritta, entro 30 gg, comunicandogli le sue decisioni in ordine al Reclamo.

Qualora entro il tempo stabilito per la risposta (30 gg) I.G.M. non ha provveduto ad assumere una decisione in ordine al reclamo, provvede a fare un comunicazione dove informa la parte interessata circa la gestione del reclamo ogni 30 gg.

I Reclami sono inoltre rianalizzati da I.G.M. nell'ambito del Riesame della Direzione al fine di promuovere azioni in grado di impedire il ripetersi di analoghi reclami.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****RICORSI**

I ricorsi riguardano comunicazioni da parte del Cliente inerenti al risultato delle attività di valutazione della certificazione o ispezione svolta da IGM Certificazioni.

Il ricorso viene preso in carico da I.G.M. Certificazioni e assegnato per la gestione a personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

La presentazione di un ricorso da parte del Cliente non sospende le decisioni assunte da I.G.M. Certificazioni fino alla conclusione dell'esame del ricorso stesso.

I.G.M. provvede alla chiusura del Ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al Cliente in forma scritta entro 30 gg dalla data di presentazione del ricorso.

Qualora entro il tempo stabilito per la risposta (30 gg) I.G.M. non ha provveduto ad assumere una decisione in ordine al ricorso, provvede a fare una comunicazione dove informa la parte interessata circa la gestione del ricorso ogni 30 gg.

Dall'analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, il RSQ può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

I ricorsi ricevuti vengono, inoltre, trasmessi al Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità per eventuali e opportune osservazioni e valutazioni.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

Qualora l'iter completo del ricorso non porti a una conclusione definitiva amichevole della controversia, o qualora il cliente dichiari di non accettare la gestione del ricorso secondo le modalità sopra riportate, è facoltà di IGM Certificazioni o del Cliente ricorrere a un foro arbitrale o alla giustizia ordinaria.

Nel caso di contenzioso gestito secondo i criteri dell'arbitrato o alla giustizia ordinaria, saranno seguite le disposizioni regolamentari in materia.

**Regolamento per la Certificazione di prodotto
Impianti in deroga – D.P.R. n.8/2015****7. DISPOSIZIONI FINALI***Elenco dei certificati emessi*

L'elenco completo delle certificazioni emesse è disponibile a chiunque ne faccia richiesta scritta all'Organismo, attraverso il Registro delle Certificazioni (RCAid).

L'organismo IGM Certificazioni provvede alla trasmissione dell'elenco delle certificazioni rilasciate ai sensi dell'art.1 comma 1 lettera a) al MiSE, corredato dei sintetici elementi di informazione sulle caratteristiche degli impianti cui si riferiscono, sulle motivazioni della deroga e sulle soluzioni alternative adottate

Trattamento dei dati personali

I.G.M. assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti in conformità alle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 (Privacy) e nel GDPR n. 679-2016, garantendo la riservatezza delle informazioni ottenute nell'ambito dello svolgimento della propria attività e la estende ai propri Ispettori, impegnandoli a non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione o di certificazione loro assegnate e a non diffonderne la documentazione.

Tutti i dipendenti e i collaboratori di I.G.M. sottoscrivono accordi di riservatezza con i quali si impegnano tra l'altro a mantenersi liberi da qualunque influenza di natura economica e psicologica oltre che da eventuali conflitti di interesse.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di Certificazione/Ispezione, al cliente in oggetto ed eventualmente all'Ente di Accreditamento.

Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, I.G.M. Certificazioni ne dà comunicazione scritta al Cliente.

Tuttavia qualora le informazioni vengono richieste dall'Autorità Giudiziaria, l'Organismo provvederà successivamente ad informare il Cliente, salvo diversa disposizione da parte dell'Autorità Giudiziaria stessa.