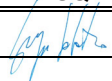
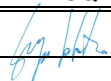
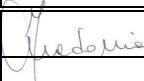


**Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche  
 e straordinarie di ascensori e montacarichi**
**INDICE**

- 1 SCOPO**
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3 RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 4 TERMINI E DEFINIZIONI**
- 5 MODALITA' OPERATIVE**
  - 5.1 Attivazione ed effettuazione del servizio**
  - 5.2 Gestione delle anagrafiche e delle commesse**
  - 5.3 Apertura della commessa**
  - 5.4 Verifica periodica**
  - 5.5 Verifica straordinaria**
  - 5.6 Contenuti minimi del verbale**
  - 5.7 Impegni reciproci del Cliente e di I.G.M.**
- 6 RECLAMI E RICORSI**
- 7 DISPOSIZIONI FINALI**

EDIZIONE N° 2		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO
			RSQ	RSQ	DIR
00	27/11/18	Revisione a seguito rilievi Accredia (p.ti 5.4, 5.5)			
01	10/01/19	Gestione del Marchio di ACCREDIA da parte dei clienti			
02	21/02/2023	Revisione a seguito rilievi ED di rinnovo dell'accreditamento ISP e PRD			
03					
04					
05					

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

### 1 SCOPO

Il presente regolamento descrive le regole principali che disciplinano il rapporto tra Committente ed Organismo per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi ai sensi della normativa nazionale vigente della Direttiva ascensori, nonché gli obblighi dell'Organismo in ordine all'espletamento di detta attività. Le verifiche in oggetto si applicano ad ascensori e montacarichi in servizio privato nonché alle piattaforme elevatrici e agli apparecchi di sollevamento la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 e dal D.P.R. n. 23/2017.

Tali verifiche sono verifiche ispettive dirette ad accertare che le parti dell'ascensore da cui dipende la sicurezza dell'impianto siano efficienti e funzionino correttamente e che siano stati risolti rilievi/prescrizioni di cui ai precedenti verbali d'ispezione.

La natura del servizio esclude la possibilità da parte dell'Organismo d'Ispezione di svolgere attività di consulenza tecnica nei confronti del Committente.

Il presente Regolamento è reso disponibile a qualsiasi parte interessata sul sito internet di I.G.M. al seguente indirizzo: [www.igmcertificazioni.it](http://www.igmcertificazioni.it).

### 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica alle verifiche periodiche e straordinarie degli Ascensori e Montacarichi secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 e s.m.i. ~~e dalla Direttiva 2014/33/UE.~~

### 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

*Riferimenti per l'attività d'ispezione*

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni;
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA;
- ~~- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi";~~
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali);
- **Linea guida EA-2/17-M:2020;**
- **Norme e leggi applicabili allo scopo riportate in elenco documentazione di origine esterna (M. 01.02).**

**Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche  
e straordinarie di ascensori e montacarichi***Riferimenti legislativi e normativi tecnici in materia di ascensori*

- ~~DIRETTIVA 2006/42/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 17 maggio 2006 relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE (rifusione) (GU L 157/24 del 09.06.2006);~~
- ~~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 sugli ascensori" (G.U. n. 292 del 15.12.2010)~~
- ~~D.P.R. 10 gennaio 2017, n. 23. Regolamento concernente modifiche al DPR 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della direttiva 2014/33/UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori.~~
- ~~Principali disposizioni di legge inerenti la sicurezza degli ascensori, di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo:~~
  - ~~Regio decreto 23 giugno 1927, n. 1404, circa l'impianto e l'esercizio degli ascensori per trasporto in servizio privato di persone e di cose accompagnate da persone;~~
  - ~~Regio decreto 3 maggio 1934, n. 906: Modificazioni al Regolamento 23 giugno 1927, n. 1404, circa l'impianto e l'esercizio degli ascensori per trasporto in servizio privato di persone e di cose accompagnate da persone;~~
  - ~~Decreto Luogotenenziale 31 agosto 1945, n. 600 "Norme per la costruzione, l'installazione, la manutenzione e l'esercizio degli ascensori e dei montacarichi installati a scopi ed usi privati;~~
  - ~~Decreto Presidente della Repubblica 1497, 29 maggio 1963 "Approvazione del Regolamento per gli ascensori ed i montacarichi in servizio privato;~~
  - ~~Decreto Ministeriale 28 maggio 1979 n°1635 "Misure sostitutive di sicurezza per ascensori e montacarichi a vite, a cremagliera ed idraulici", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 24 settembre 1979, n. 262;~~
  - ~~Decreto Ministeriale 9 dicembre 1987, n. 587 "Attuazione delle direttive n. 84/529/CEE e n. 86/312/CEE relative agli ascensori elettrici"~~
  - ~~Legge 9 gennaio 1989, n. 13 recante "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati";~~
  - ~~Decreto del Presidente della Repubblica 28 Marzo 1994, n. 268 "Regolamento recante attuazione della direttiva n. 90/486/CE relativa alla disciplina degli ascensori elettrici, idraulici ed oleo elettrici";~~
  - ~~Decreto 26 ottobre 2005 "Miglioramento della sicurezza degli impianti di ascensore installati negli edifici civili precedentemente alla data di entrata in vigore della direttiva 95/16/CE".~~

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

### 4 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento e nell'ambito dell'attività di verifica è coerente con la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Cliente** Soggetto richiedente il servizio d'ispezione

**Ente d'Accreditamento** Organismo Nazionale di Accreditamento: l'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, comma 11).

**Ispettore** persona in possesso dei requisiti tecnici professionali necessari per effettuare le verifiche di cui al presente Regolamento e che è stata qualificata da I.G.M. a tale scopo

**Ispezione** attività svolta dall'Organismo notificato, che consiste nell'accertare che le parti dell'ascensore da cui dipende la sicurezza dell'impianto siano efficienti e funzionino correttamente; l'attività consiste in un esame documentale, un esame visivo ed una serie di prove e di misure strumentali

**Rilievo** deviazione dalla normativa di riferimento in materia che può generare, a seconda della gravità, non conformità, raccomandazioni, ovvero semplici osservazioni

**Verifica** vedi ispezione

**Verificatore** vedi ispettore

**Verbale di verifica** documento di sintesi redatto dall'Organismo al termine della verifica che contiene i dati anagrafici e tecnici dell'impianto, l'elencazione dei controlli effettuati con i valori delle misure significative ai fini della sicurezza, i rilievi riscontrati e l'indicazione se l'impianto può essere mantenuto in funzione oppure no

Le definizioni di seguito sono riportate nel DPR 214/2010 (**ora DPR n. 23/2017**):

**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, 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.

**Montacarichi**: un 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.

**Supporto del carico**: la parte dell'ascensore o del montacarichi che sorregge le persone e/o le cose per sollevarle o abbassarle.

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

**Piattaforma elevatrice per disabili:** apparecchiatura atta a consentire, in alternativa ad un ascensore, il superamento di un dislivello a persone con ridotta o impedita attività motoria.

### 5 MODALITA' OPERATIVE

#### 5.1 Attivazione ed effettuazione del servizio

A seguito di richiesta di ispezione (periodica e/o straordinaria) dal parte del Richiedente, I.G.M. formula offerta economica, formulata sulla base del Tariffario vigente deliberato dalla Direzione Generale di I.G.M. e validato dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. **L'apertura della commessa è subordinata al Riesame della Richiesta da parte della Segreteria Tecnica che appone firma e timbro**

Il Cliente attiva il servizio con l'accettazione dell'offerta, che può avvenire attraverso la sottoscrizione della stessa, oppure attraverso apposito contratto redatto secondo quanto previsto nell'offerta economica e nel rispetto del presente Regolamento, che viene sottoscritto da entrambe le parti al momento dell'accordo.

**Ogni eventuale modifica del presente Regolamento viene comunicata al Cliente (mail o brevi manu) e resa disponibile sul sito internet: [www.igmcertificazioni.it](http://www.igmcertificazioni.it).**

#### 5.2 Gestione delle anagrafiche e delle commesse

I.G.M. carica sul proprio database i dati anagrafici dei clienti che hanno accettato un'offerta per uno o più servizi di verifica, nonché i dati tecnici relativi agli impianti (ascensori e montacarichi) da sottoporre a verifica.

Si elencano di seguito i dati che il Cliente si impegna a trasmettere a I.G.M., contestualmente alla stipula del contratto / sottoscrizione offerta:

- Data dell'ultima verifica;
- Dati fiscali necessari per la fatturazione;
- Ditta incaricata della manutenzione e dell'assistenza in sede di verifica.

La data dell'ultima verifica permette all'Organismo I.G.M. di realizzare uno scadenario, fondamentale ai fini della gestione delle verifiche entro i termini di legge.

**Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi****5.3 Apertura della commessa**

In caso di accettazione dell'offerta economica relativa alla verifica di un impianto ed entro tre mesi dalla data di scadenza della verifica di quell'impianto, l'Organismo I.G.M. provvede all'apertura della commessa ed all'assegnazione dell'incarico ad uno dei verificatori qualificati da I.G.M. il cui nominativo viene indicato al Cliente, che può ricusarlo entro 3 (tre) giorni dalla data di notifica motivandone le ragioni.

In caso di accettazione del Verificatore da parte del Cliente, la Segreteria Tecnica di I.G.M. provvede ad assegnare l'incarico al Verificatore.

**5.4 Verifica periodica**

La Segreteria Tecnica provvede entro il 20 del mese precedente a inserire le verifiche previste per il mese successivo nell'elenco di assegnazione al verificatore. Parallelamente provvede a informare la ditta di manutenzione e il Cliente (proprietario), quest'ultimo può avvalersi del diritto di ricusazione del verificatore, come indicato al punto 5.3 del presente regolamento.

Il Verificatore prende accordi con il manutentore dell'impianto concordando data e orario della verifica con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni sulla data proposta.

La verifica non può avere luogo se non è presente la ditta di manutenzione, che è l'unica autorizzata ad effettuare interventi sull'impianto.

Eventuali ritardi rispetto alla scadenza della verifica, imputabili alla mancata messa a disposizione da parte della ditta di manutenzione di personale e/o mezzi necessari per lo svolgimento della verifica stessa, manlevano l'Organismo I.G.M. da responsabilità legate ad infortuni e/o incidenti che dovessero avvenire dopo tale data.

L'Organismo provvede ad informare il Cliente, in merito a quanto sopra, per la mancata effettuazione della verifica.

Di regola la verifica non può essere anticipata oltre tre mesi rispetto alla scadenza, salvo diversi accordi, documentati, tra Cliente e Organismo d'Ispezione.

L'Organismo I.G.M. Certificazioni, per quanto di propria competenza, provvede alle comunicazioni previste per gli obblighi di messa in esercizio agli enti competenti, così come previsto dagli articoli 12, 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i..

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

Nel corso dell'ispezione il Verificatore effettua:

- un esame a vista finalizzato a valutare l'installazione e la conservazione dei componenti dell'impianto con particolare riguardo ai componenti di sicurezza (es. verifica dell'integrità delle funi);
- una serie di prove finalizzate a verificare l'efficienza e l'efficacia dei dispositivi di sicurezza (prova degli extracorsa, prova d'intervento del paracadute, ecc.);
- alcune misure strumentali (prova d'isolamento, misure di scorrimento tra funi e puleggia di frizione, eventuali misure di luminosità in corrispondenza degli sbarchi e dei locali tecnici, ecc.).

Per i montacarichi e le piattaforme elevatrici per disabili si effettuano inoltre prove e controlli specifici secondo le normative tecniche applicabili, con particolare riguardo ai dispositivi che devono essere presenti (puntuoni): manovra ad uomo presente e pulsante di stop a fungo in cabina.

Inoltre le verifiche relative alla falsa fossa, alle barriere e fotocellule, alla cartellonistica di divieto di accesso al tetto di cabina non praticabile ed ai contatti di sicurezza.

Al termine dell'ispezione il Verificatore redige il Verbale, specificando se l'impianto può essere mantenuto in esercizio (verbale positivo) oppure no (verbale negativo).

Il verbale di verifica è redatto su carta chimica in quattro copie denominate:

- A) per il cliente
- B) per il manutentore
- C) per il locale macchina
- D) per l'organismo

Il Responsabile Tecnico di I.G.M. Certificazioni (**o il Sostituto RT**) effettua il riesame dei verbali trasmessi dal Verificatore (copia A e copia D), e ne valuta la completezza formale nonché controlla la legittimità degli eventuali rilievi.

Nel caso in cui il Responsabile Tecnico dovesse rilevare verbali mal compilati o con rilievi non pertinenti, contatta il Verificatore per i chiarimenti del caso ed eventualmente apre un reclamo e/o una non conformità interni; qualora ne ravvisi la necessità il Responsabile Tecnico emette un nuovo verbale che annulla e sostituisce il precedente, ed informa il Cliente ed il Manutentore, fornendo loro le indicazioni circa le azioni successive da compiere. Il riesame del verbale deve essere effettuato in un tempo non superiore ai 10 (dieci) giorni dalla data di redazione del verbale stesso.

Il Cliente riceverà copia del verbale di verifica riesaminato dal Responsabile Tecnico unitamente alla fattura.

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

In assenza di comunicazione specifica, entro 30 gg dall'emissione, si intende confermato senza modifiche.

In caso di verbale negativo il Verificatore trasmette entro 48 ore dalla data di verifica, il verbale al Responsabile Tecnico e, in caso di approvazione, lo notifica al Comune di competenza entro 5 giorni lavorativi al massimo. Inoltre, la Segreteria Tecnica di I.G.M. trasmette al Cliente, unitamente alla fattura, la copia Originale del Verbale.

### 5.5 Verifica straordinaria

Il Cliente richiede la Verifica Straordinaria nei casi previsti dal DPR 162/99 e s.m.i.:

- In caso di esito negativo della precedente verifica periodica, al fine di verificare l'eliminazione delle Non Conformità rilevate;
- Dopo un incidente, anche non seguito da infortunio;
- A seguito di modifiche sostanziali dell'impianto quali in particolare:
  - cambiamento della velocità,
  - cambiamento della portata,
  - cambiamento della corsa,
  - cambiamento del tipo di azionamento (elettrico o oleodinamico),
  - sostituzione del macchinario, del supporto del carico con la sua intelaiatura, del quadro elettrico, del gruppo cilindro-pistone, delle porte di piano, delle difese del vano e di altri componenti principali.
- Per attivazione impianto: quando la comunicazione per l'assegnazione del numero di matricola viene effettuata oltre il termine di 60 gg, dalla data della dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore.

Nei casi di modifiche sostanziali dell'impianto e/o attivazione, il Manutentore trasmette anticipatamente all'Organismo I.G.M. la documentazione a corredo, in modo che il verificatore la possa valutare prima di effettuare l'attività di verifica straordinaria.

Se nel corso della Verifica Periodica si manifestano le condizioni per la Verifica Straordinaria, oltre a quanto già visto per la periodica, il Verificatore valuta la congruità della documentazione ricevuta rispetto all'installazione.

Il verificatore può procedere ad effettuare tale verifica, se in possesso di tutta la documentazione necessaria e previa richiesta scritta del Cliente.

In questo caso la verifica straordinaria, coincidendo con la verifica periodica, determina la data di scadenza della successiva verifica periodica (la verifica è sia VP che VS).

**Il Responsabile Tecnico (o il Sostituto RT) effettua il riesame dei verbali, e ne valuta la completezza formale nonché controlla la legittimità degli eventuali rilievi.**



## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

### 5.6 Contenuti minimi del verbale

Il verbale d'ispezione deve contenere almeno i seguenti elementi:

- l'identificazione univoca del documento (**VVA / N° progr. / Anno**);
- un riferimento **univoco** riconducibile al contratto;
- **la norma di riferimento applicabile all'impianto oggetto di verifica**;
- il nominativo dell'ispettore (**firma e timbro**);
- l'individuazione delle parti e dei componenti principali sottoposti a verifica;
- i riscontri numerici delle misure effettuate;
- le sigle aziendali degli strumenti utilizzati;
- **la data della verifica e la data di emissione del verbale**;
- l'esito del verbale (positivo o negativo);
- **il riesame e approvazione da parte del RT o sostituto RT.**

Per migliorare la leggibilità del documento e l'uniformità di comportamento da parte degli Ispettori, il Verbale contiene uno spazio dove l'Ispettore riporta il codice/i del rilievo/i che intende segnalare. La legenda dei codici associati ai rilievi è riportata sul retro di ciascun verbale, di cui costituisce parte integrante.

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

### 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.

#### Impegni di I.G.M.

Con la firma e l'accettazione del contratto I.G.M. si impegna a svolgere il servizio nel rispetto del presente Regolamento 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 60 giorni per comunicare l'eventuale non accettazione delle modifiche in forma scritta a mezzo raccomandata A/R; ciò comporta, il decadere degli accordi contrattuali.

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

Trascorsi 60 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.

### 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 nonché i mezzi necessari all'espletamento dell'incarico quali l'accesso ai locali e la presenza di personale della ditta di manutenzione; inoltre il Cliente dovrà mettere a disposizione dell'Organismo all'atto della verifica, la documentazione di seguito elencata:
  - il libretto o il fascicolo tecnico dell'impianto con gli eventuali aggiornamenti intervenuti a seguito di modifiche o trasformazioni,
  - il manuale d'uso e manutenzione dell'impianto e la dichiarazione di conformità, per gli ascensori realizzati in conformità con la Direttiva 2014/33/UE, nonché copia delle comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i.,
  - copia dei precedenti verbali d'ispezione,
  - i rapporti di verifica di manutenzione semestrali a cura della ditta di manutenzione,
  - l'eventuale documentazione relativa a trasformazioni e sostituzioni di parti d'impianto;
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della verifica 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 verifica possano essere presenti Ispettori I.G.M. inviati in affiancamento per formazione o per attività di monitoraggio in campo;
- utilizzare, esibire o citare il Verbale di Verifica rilasciato da IGM, purché riproduca integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata;
- 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;
- segnalare tempestivamente a I.G.M. eventuali incidenti occorsi nell'ambito dell'esercizio dell'impianto.

## Regolamento per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi

### 6. RECLAMI E RICORSI

#### Reclami

Il Cliente o altri soggetti interessati possono 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, entro 30 gg, 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](http://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 l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi****GESTIONE RECLAMI E RICORSI**

Il presente paragrafo regola 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](mailto: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 l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori e montacarichi****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 l'esecuzione delle verifiche periodiche  
e straordinarie di ascensori e montacarichi****7. DISPOSIZIONI FINALI***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 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 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.