

## REGOLAMENTO 06

### Regolamento per la certificazione relativa all'istanza di accordo preventivo per l'installazione di ascensori con fossa e/o testata ridotta Art. 17 bis DPR n. 162/99 e s.m.i.

**Copia controllata n°: 4**

#### INDICE

Data emissione	Rev.	Descrizione	Redatto	Approvato
			RT	Amm.re
11/05/2015	0	Prima pubblicazione		
25/10/2016	1	Modifica parr. 3 e 5.2		
25/11/2020	2	Modifica parr. 1, 5.2 e 11		
02/01/2024	3	Modifica dati societari		
04/11/2024	4	Modifica parr. 9, 10 e 11		

---

## **SOMMARIO**

<b>1. Scopo e campo di applicazione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Modalità di gestione del regolamento.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Riferimenti normativi.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Definizioni.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Svolgimento delle attività.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 Istanza.....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Valutazione.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3 Registro delle certificazioni, gestione e archiviazione documenti.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Uso della certificazione.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Sospensione e revoca delle certificazioni.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Impegni di CSDM.....</b>	<b>9</b>
<b>9. Impegni del cliente.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Ricorsi e reclami.....</b>	<b>11</b>
<b>11. Trattamento dei dati personali.....</b>	<b>12</b>
<b>12. Condizioni contrattuali.....</b>	<b>12</b>

**- ALLEGATO I (edifici esistenti) - FAC SIMILE di comunicazione ai fini dell' accordo preventivo in conformità al punto 2.2 dell'allegato I alla direttiva 95/16/CE recepita con il d.p.r. 162/99 e s.m.i., per l'installazione in deroga di un ascensore con spazi di sicurezza ridotti**

**- ALLEGATO II (edifici nuovi) FAC SIMILE di richiesta di accordo preventivo in conformità al punto 2.2 dell'allegato I alla direttiva 95/16/CE recepita con il d.p.r. 162/99 e s.m.i., per l'installazione in deroga di un ascensore con spazi di sicurezza ridotti**

---

## 1. Scopo e campo di applicazione

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 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 Ministero delle Imprese e del Made in Italy entro 120 giorni (decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 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 C.S.D.M., 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.

Gli elevatori a cui si fa riferimento nel regolamento, sono quelli identificati nell'Articolo 2 del DPR 162/99 e s.m.i.

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

## 2. Modalità di gestione del regolamento

Il regolamento è a disposizione degli interessati sul sito: [www.csdm.it](http://www.csdm.it).

I clienti possono chiederne copia a CSDM.

Il cliente è responsabile di ottenere la copia aggiornata del Regolamento scaricandola dal sito o richiedendola a CSDM.

La validità del regolamento parte dalla data di emissione.

Il Regolamento è parte integrante del contratto, il Cliente all'atto della sottoscrizione del contratto dichiara di accettarlo in tutte le sue parti.

Il regolamento è tenuto aggiornato dal Responsabile dei sistemi di gestione e dal Responsabile Tecnico e deve essere approvato dall'amministratore.

---

### Modifiche al Regolamento

In caso di revisione del Regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto con l'Organismo vengono informati dell'esistenza della nuova emissione. Entro il termine di 60 gg dalla notifica delle modifiche al Regolamento il cliente potrà comunicare a CSDM la non accettazione delle stesse e potrà richiedere l'annullamento del rapporto contrattuale senza alcun onere tra le parti. Tale eventualità non è prevista nel caso le modifiche apportate al Regolamento siano conseguenza di variazioni di disposizioni legislative o norme tecniche regolanti l'attività.

### **3. Riferimenti normativi**

- Direttiva Ascensori 95/16/CE e Direttiva 2014/33/UE
- D.P.R. 162 del 30/04/1999 – 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 gli ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio.
- D.P.R. 214/10 - 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.
- 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.
- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 19 marzo 2015
- UNI CEI EN ISO IEC 17065:2012 - Requisiti generali relativi agli organismi che gestiscono sistemi di certificazioni di prodotti Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI CEI EN ISO IEC17020:2012 - Requisiti per il funzionamento di organismi che eseguono ispezioni
- Normativa tecnica: norme tecniche armonizzate della serie UNI EN 81

### **4. Definizioni**

**Ascensore:** un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di "persone", di "persone e cose" e "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, 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;

---

**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. Svolgimento delle attività

### 5.1 Istanza

Il processo di rilascio della certificazione ai fini della realizzazione dell’accordo preventivo previsto dall’art. 17 bis del D.P.R. 162/99 e s.m.i. è articolato in più fasi. Le fasi del processo sono:

- Presentazione dell’istanza di certificazione
- Offerta, stipula del contratto ed accettazione della domanda.
- Presentazione della documentazione
- Programmazione dell’attività di valutazione
- Esame delle documentazione tecnica
- Decisione sulla valutazione
- Rilascio della certificazione

Il proprietario/legale rappresentante di un edificio o l’installatore dell’ascensore delegato per iscritto (di seguito cliente), che intende richiedere la certificazione, deve presentare una domanda di offerta, predisposta su apposito modello, che contenga almeno le seguenti informazioni:

- Dati generali del richiedente
- Tipologia di edificio nel quale si prevede di installare l’ascensore
- Descrizione degli impedimenti che non consentono di realizzare i prescritti spazi sicurezza in testata e fossa
- Descrizione delle soluzioni adottate
- Norme tecniche armonizzate o sistemi equivalenti utilizzati

Il cliente deve espressamente specificare che la domanda non è stata inoltrata presso altro organismo accreditato e notificato e deve dare indicazioni sulle tempistiche entro le quali ottenere il rilascio della certificazione.

Il Cliente richiede l’erogazione del servizio di certificazione tramite comunicazione scritta (email, fax, lettera ecc.) indirizzata a CSDM.

CSDM sulla base della domanda sottopone al cliente la propria offerta, alle condizioni economiche previste dal proprio tariffario e dalla politica degli sconti approvata.

Il Cliente è tenuto a firmare il modulo di domanda e trasmetterlo alla CSDM che provvede a riesaminarlo e a valutare la possibilità di poter eseguire correttamente la certificazione sulla base delle richieste specifiche del Cliente, quali in particolare: la procedura di valutazione, la lingua utilizzata, l’ubicazione geografica dell’impianto e la disponibilità e competenza specifica dell’ispettore designato.

Qualsiasi divergenza d’interpretazione tra la CSDM e il Cliente viene risolta prima di procedere con la formalizzazione del contratto previo contatto telefonico o scritto.

Una volta controllato che tutte le informazioni e le specifiche dell'incarico siano state definite, CSDM prepara l'offerta economica che viene trasmessa al Cliente a mezzo mail o fax e che, in caso di accettazione da parte del cliente, costituirà il perfezionamento del rapporto contrattuale tra le due parti.

Al momento del ricevimento del contratto, CSDM verifica che sia stato compilato correttamente e lo sottopone a riesame tecnico e amministrativo da parte dei Responsabili competenti.

Successivamente assegna al contratto un numero di pratica progressivo che serve da identificativo univoco della pratica.

Il processo si conclude con l'accettazione dell'incarico, che viene trasmesso al cliente con l'indicazione del nominativo e dei riferimenti dell'ispettore designato.

Il Cliente può fare obiezione sulla nomina dell'Ispettore e richiederne la sostituzione. Tali obiezioni devono essere fatte in forma scritta e motivandone le cause, quali ad esempio l'evidente conflitto di interessi o di eventuali precedenti comportamenti non etici.

L'accettazione dell'offerta coincide con la sottoscrizione del contratto tra le parti e l'accettazione delle disposizioni del DPR 162/99 e s.m.i. e del presente Regolamento, oltre che degli importi relativi all'attività.

Ricevuto il "Contratto" compilato e firmato, CSDM procede all'apertura del processo di valutazione.

Il Richiedente è responsabile della correttezza dei dati forniti. Trascorsi sette giorni dal ricevimento dei medesimi, CSDM li riterrà definitivi e procederà alla firma per accettazione del contratto.

## 5.2 Valutazione

A seguito dell'accettazione della domanda di istanza per il rilascio della certificazione utile alla realizzazione dell'accordo preventivo, il cliente è tenuto ad inviare a C.S.D.M. la documentazione prevista dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 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

⌊ ANALISI DEI RISCHI (senza utilizzo della norma UNI EN 81.21) - analisi riferita specificatamente alle difformità, rispetto alle norme tecniche armonizzate in vigore, 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 UNI EN 81-2 (ora sostituite dalle norme

---

tecniche UNI EN 81.20 & UNI EN 81.50) nel caso in cui esistano degli spazi accessibili situati sotto la traiettoria della cabina o del contrappeso o della massa di bilanciamento.

⌊ RELAZIONE TECNICA redatta dall'installatore su come verrà realizzato l'impianto, i piani che serve, la portata e tutti gli elementi ritenuti utili ad una migliore comprensione della problematica riscontrata.

⌊ 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.

CSDM informa l'ispettore designato in modo che lo stesso possa pianificare con il Cliente la data e l'ora della verifica.

N.B.: le dichiarazioni sopra richieste al proprietario e/o all'installatore devono essere rilasciate ai sensi del D.P.R. 445/2000

L'attività viene programmata secondo le seguenti modalità:

- la direzione individua l'ispettore a cui assegnare l'attività di valutazione tenendo in considerazione i criteri di indipendenza e imparzialità richiesti dalla normativa.

- la direzione comunica all'ispettore, mediante una lettera di incarico, l'assegnazione dell'attività di certificazione. L'ispettore è tenuto ad accettare l'incarico o a comunicare tempestivamente a C.S.D.M. i motivi per cui dovesse trovarsi nella condizione di non poter svolgere l'attività di certificazione.

A seguito del perfezionamento dell'incarico, C.S.D.M. comunica al cliente il nominativo dell'ispettore designato. La verifica consiste nell'esame della completezza ed adeguatezza della documentazione fornita dal cliente al fine di attestare la sussistenza delle motivazioni che rendono necessario il ricorso all'installazione di ascensori con spazi di sicurezza in testata e fossa ridotti. Il valutatore analizza, inoltre, la conformità delle soluzioni tecniche alternative proposte. Nel caso lo ritenga necessario, al fine di verificare la sussistenza degli impedimenti oggettivi, il verificatore può richiedere al cliente di effettuare un sopralluogo in situ.

A seguito del buon esito di tutte le verifiche, l'ispettore, quale organo proponente, trasmette tutta la documentazione prodotta nell'iter di valutazione a CSDM. La direzione tecnica di C.S.D.M. riesamina la pratica nella sua completezza e correttezza e se la stessa è conforme, la trasmette all'organo di delibera. In caso contrario, intraprende le azioni necessarie per risolvere le NC riscontrate.

L'organo deliberante, può esprimersi nei seguenti modi:

- deliberare per il rilascio della certificazione;
- deliberare per il non rilascio della certificazione

In caso di delibera positiva, l'iter certificativo si conclude con l'emissione del certificato ai fini della realizzazione dell'accordo preventivo e la invia al cliente.

Nel caso invece di delibera con esito negativo, CSDM analizza le cause e se del caso, comunica al Cliente le prescrizioni a lui imputabili indicandogli, altresì, come procedere per ottenere la certificazione.

### **5.3 Registro delle certificazioni, gestione e archiviazione documenti**

Una volta rilasciato il certificato, CSDM aggiorna il "Registro delle Certificazioni emesse ai sensi dell'art. 17 bis del D.P.R. 162/99" che riporta in dettaglio:

- Il numero della certificazione
- La data di emissione
- Numero di protocollo della pratica
- Il nominativo del cliente
- I dati identificativi dell'impianto

- Ispettore
- Componente del Comitato di certificazione
- Elementi di informazione sulle caratteristiche degli impianti, sulle motivazioni della deroga e sulle soluzioni alternative adottate.

Il Registro è inviato con periodicità semestrale al Ministero delle Imprese e del Made in Italy e messo a disposizione delle amministrazioni competenti, così come previsto dalla normativa di riferimento.

La documentazione tecnica e copia dei certificati rilasciati vengono conservati per dieci anni da CSDM secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.

La documentazione viene archiviata in forma digitale.

## 6. Uso della certificazione

Il Cliente può rendere noto e pubblicizzare nei modi che ritiene più opportuni l'ottenimento della Certificazione ottenuta.

Il Cliente può riprodurre integralmente il certificato, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate, in forma scritta da CSDM.

Il Cliente, deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della certificazione rilasciata evitando che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dall'attestato rilasciato da CSDM.

L'utilizzo non conforme del certificato, rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, autorizza CSDM ad agire con opportuni provvedimenti.

## 7. Sospensione e revoca delle certificazioni

Provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione possono essere adottati dal Comitato di Certificazione, a seguito del verificarsi di determinate condizioni quali:

- il riferimento alla certificazione in comunicazioni commerciali relative a prodotti diversi dal tipo certificato;
- ogni utilizzo diretto o indiretto della certificazione tale da determinare affidamenti ingannevoli negli acquirenti o negli utilizzatori.

e in generale in tutti i casi di inosservanza degli impegni assunti per il mantenimento della certificazione, nel rispetto delle procedure di valutazione applicate.

CSDM richiede formalmente al Cliente informazioni circostanziate inerenti i comportamenti di cui ha avuto notizia.

In caso di mancato ricevimento delle suddette comunicazioni o di ricevimento di comunicazioni ritenute non soddisfacenti, CSDM provvede immediatamente a contestare al Cliente il comportamento illegittimo o non conforme ai requisiti del presente Regolamento, diffidando lo stesso dal proseguirlo ed eventualmente indicando le modalità per rimuovere gli effetti di tale comportamento.

Nei casi ritenuti, ad insindacabile giudizio dell'Organismo, di maggiore gravità, viene altresì disposto, a titolo cautelare, provvedimento di sospensione della certificazione rilasciata.

Per effetto della sospensione:

- il certificato non può essere utilizzato;

- il Cliente è tenuto a eliminare immediatamente ogni riferimento alla certificazione sospesa nei cataloghi e nelle pubblicità in genere.

## 8. Impegni di CSDM

CSDM si impegna a svolgere il servizio di valutazione della conformità secondo quanto descritto nel presente regolamento, in conformità alla normativa di riferimento e nel rispetto dei seguenti principi :

- **indipendenza** (CSDM garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati). CSDM si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere quanto sopra;
- **imparzialità** (CSDM garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale);
- **riservatezza** (tutto il personale, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del cliente - CSDM fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso, CSDM, ne darà avviso al cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie).
- CSDM si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento e delle autorizzazioni necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto da parte delle Autorità competenti;
- CSDM non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con CSDM, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- CSDM garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
  - CSDM eseguirà le attività di valutazione secondo le modalità descritte nel presente Regolamento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla Legislazione Italiana ed Europea applicabile e arrecando il minor disturbo possibile al regolare svolgimento delle attività del Cliente.
  - CSDM rende disponibile, su richiesta, l'elenco dei prodotti certificati riportante i dati identificativi dell'impianto, del cliente e del certificato rilasciato.
  - CSDM è tenuta a utilizzare il marchio ACCREDIA, autorizzato al momento dell'accreditamento, alle condizioni stabilite dal regolamento ACCREDIA RG-09

## 9. Impegni del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- non formulare analoga domanda di certificazione ad altro Organismo Notificato;
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di ascensori;

- 
- fornire tutte le informazioni/documenti che CSDM potrà richiedere circa aspetti attinenti l'oggetto del Regolamento e che CSDM ritiene necessarie alla buona esecuzione della verifica;
  - fornire agli ispettori CSDM tutte le facilitazioni necessarie per svolgere le attività di valutazione in sicurezza e l'accesso a tutte le aree da valutare;
  - fare affermazioni nei riguardi della certificazione solo in riferimento agli scopi per i quali la stessa viene rilasciata;
  - non utilizzare la certificazione in modo tale da portare discredito a CSDM, né fare dichiarazioni in merito alla certificazione rilasciata che siano scorrette o non preventivamente autorizzate da CSDM;
  - utilizzare i certificati rilasciati secondo quanto disposto dal presente Regolamento e dalle leggi nazionali ed europee;
  - attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
  - assolvere al pagamento delle quote pattuite nei tempi e secondo le modalità concordate;
  - indicare immediatamente a CSDM eventuali possibili conflitti di imparzialità e indipendenza.

Il Cliente che ha ottenuto da CSDM la certificazione per l'accordo preventivo è tenuto inoltre a:

- registrare eventuali reclami ricevuti dai propri clienti concernenti l'ascensore oggetto della certificazione;
- eseguire appropriate indagini su tali reclami e tenerne registrazione;
- adottare se necessario azioni correttive a seguito di tali reclami e tenerne registrazione.
- documentare le azioni adottate
- informare CSDM degli eventuali reclami ricevuti

Dette registrazioni devono essere disponibili per un eventuale esame da parte di CSDM.

- Il Cliente è tenuto a utilizzare il marchio ACCREDIA alle condizioni stabilite dal regolamento ACCREDIA RG-09.

## 10. Ricorsi e Reclami

Il Cliente può presentare reclami e ricorsi in relazione alle attività di valutazione della conformità. CSDM è tenuto ad accoglierli e a darne seguito nel più breve tempo possibile.

Il reclamo, oltre che dal cliente, può essere presentato anche da altra parte interessata

Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta (mail, fax o lettera raccomandata).

Il ricorso, invece, deve essere obbligatoriamente presentato per iscritto e deve riportare il riferimento all'atto contro cui viene presentato e le relative motivazioni.

Il ricorso deve essere trasmesso con raccomandata A/R alla:

CSDM Srl  
Via Caviglia,3  
20139 Milano

all'attenzione della direzione e specificando che si tratta di un Ricorso.

---

Deve essere specificato come prendere contatto con il ricorrente.

Le ragioni del dissenso devono essere corredate da adeguate motivazioni e riscontri oggettivi.

Entro 5 gg. lavorativi dal ricevimento del reclamo/ricorso, CSDM valuta la fondatezza e successivamente la tipologia e la natura del reclamo/ricorso, compila una scheda ove sono riportati il nominativo del cliente, l'oggetto del reclamo/ricorso, la data di inizio e fine del reclamo/ricorso, il relativo trattamento e comunica al cliente l'accettazione del reclamo/ricorso. I reclami/ricorsi sono trattati da un team composto da personale designato dalla Direzione nel quale non sono presenti individui direttamente coinvolti nell'attività oggetto del reclamo/ricorso stesso. CSDM si riserva di comunicare l'esito del reclamo/ricorso entro 3 mesi dal ricevimento dello stesso.

CSDM comunica per iscritto al reclamante/ricorrente il trattamento eseguito e la risoluzione della non conformità secondo la propria procedura interna (PR 14 disponibile su richiesta) e archivia infine la pratica nell'apposito "Registro reclami/ricorsi". La comunicazione al ricorrente/ reclamante viene effettuata entro 5 gg. lavorativi dalla data in cui è stata presa la decisione.

CSDM mette a disposizione un modello per la presentazione di ricorsi e reclami sul sito internet [www.csdm.it](http://www.csdm.it)

Eventuali contenziosi che dovessero insorgere tra CSDM e il cliente durante l'esecuzione delle attività o nell'applicazione delle procedure di certificazione, che non si dovessero risolvere in maniera amichevole, saranno di competenza del Tribunale di Milano.

## **11. Trattamento dei dati personali**

CSDM opera nella piena conformità ed applicazione del D.Lgs n. 101 del 10 agosto 2018 circa il trattamento dei dati forniti dal Cliente.

Il Cliente, con la sottoscrizione del contratto, acconsente, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR n. 2016/679, all'inserimento del suo nominativo nella lista anagrafica dei Clienti di CSDM e al relativo trattamento dei dati personali.

I dati non verranno comunicati o diffusi in alcun modo, se non a società che svolgono attività di imbustamento, spedizione trasporto o smistamento della corrispondenza, spedizionieri, corrieri e consulenti di CSDM e potranno essere comunicati a Banche e Istituti finanziari, studi legali e agli enti/organismi preposti ai controlli previsti.

Titolare del trattamento dei dati è CSDM, con sede amministrativa in Milano (MI), via E.Caviglia 3.

## **12. Condizioni contrattuali**

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi, modalità di pagamento, durata, efficacia, rescissione del contratto ecc.), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti.