

# Regolamento Generale di Ispezione DPR 162/99 e s.m.i.

Revisione	Data	Descrizione delle modifiche	Redatto da	Verificato da	Approvato da
00	24/05/2023	Prima emissione	RGQ	RGQ	DIR
01	01/03/2024	Recepimento rilievi Accredia esame documentale per estensione scopo	RGQ	RGQ	DIR
02	03/04/2025	Recepimento rilievi Accredia esame documentale Rinnovo	RGQ	RGQ	DIR

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. TERMINI E DEFINIZIONI.....	4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO.....	6
5. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI.....	7
6. DIRITTI E DOVERI .....	7
6.1 DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA.....	7
6.2 DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA .....	9
6.3 DIRITTI E DOVERI DI CESTER & CO. S.R.L.....	10
7. SERVIZIO DI VERIFICA.....	12
7.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA .....	12
7.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICHE.....	13
7.3 RIESAME DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA .....	14
8. USO DEL VERBALE DI ISPEZIONE .....	15
9. RISERVATEZZA .....	15
10. TRATTAMENTO DEI DATI.....	17
11. RESPONSABILITA'.....	17
12. RESPONSABILITA' DELL'ORGANISMO VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE.....	17
13. RICORSI E RECLAMI .....	17
13.1 RECLAMI.....	18
13.2 RICORSI.....	19
14. CONTENZIOSI/CONTROVERSIE.....	20
Allegato 1: Informativa ai sensi del D.Lgs. 196/03 smi e del GDPR (Regolamento Europeo N.° 2016/679) e nel rispetto del Codice della Privacy recanti disposizioni per tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali per Clienti e Fornitori. ....	21

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento regola e stabilisce le modalità seguite da Cester & Co. S.r.l. (di seguito denominata anche "Cester & Co." o "Organismo") per l'effettuazione delle verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi in servizio privato e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i.

Il presente Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra Cester & Co. S.r.l. e il committente.

Le ispezioni riguardano esclusivamente la verifica degli impianti in base ai criteri di riferimento e non riguarda il rispetto di tutte le norme vigenti connesse con tali impianti (che resta di esclusiva responsabilità del Cliente).

Nell'esecuzione delle suddette verifiche, Cester & Co. opera con assoluta indipendenza dalle parti interessate al processo di verifica. In particolare, Cester & Co. ed il suo personale, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di verifica, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

- attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, manutenzione degli elementi sottoposti ad ispezione o di parti di essi;
- qualsiasi altra attività o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività, integrità imparzialità ed indipendenza in relazione alle ispezioni svolte.

Il presente regolamento viene applicato da Cester & Co. in maniera uniforme e imparziale a tutti i clienti che richiedano i servizi di verifica sopra citati erogati da Cester & Co. e che si impegnino all'osservanza del presente regolamento, delle clausole contrattuali specifiche definite tra le parti e delle prescrizioni delle norme di riferimento. In particolare, l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di impianti già verificati e non vengono poste in atto condizioni discriminatorie di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura. Cester & Co. ha predisposto un tariffario ed applica tali condizioni ai richiedenti i servizi di ispezione garantendo assenza di condizioni discriminatorie.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Cester & Co. si configura come organismo di ispezione di tipo "A", che pertanto esegue ispezioni di terza parte.

Cester & Co. ed il suo personale inoltre non forniscono ai clienti servizi di consulenza per la predisposizione della documentazione tecnica relativa agli impianti / installazioni da sottoporre ad ispezione, né indicano al committente il tecnico a cui rivolgersi per la predisposizione di detta documentazione.

## 2. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento valgono i termini e le definizioni riportate nella normativa indicata nel successivo paragrafo 3. In particolare, si applicano le seguenti definizioni:

- **Cliente o Committente:** il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il proprietario direttamente o tramite il suo Legale Rappresentante; nel caso di edifici condominiali, per Cliente si intende il Condominio e per "Legale Rappresentante" si intende l'Amministratore del Condominio.
- **Installatore dell'ascensore:** persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato.
- **Non conformità:** condizione di deviazione o di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento che, sulla base di evidenze oggettive, pone un dubbio significativo circa la sicurezza dell'impianto. Una o più Non Conformità comportano il risultato negativo della verifica con la necessità di intraprendere le azioni descritte nel **paragrafo 7.2;**
- **Osservazioni:** rilievo il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente il funzionamento dell'impianto.
- **Valutazione della conformità:** procedure attraverso le quali si attesta che un prodotto risponde ai requisiti essenziali di sicurezza stabiliti dalla Direttiva.
- **Requisiti essenziali:** La Direttiva 2014/33/UE stabilisce nell'Allegato I i requisiti essenziali di sicurezza e di salute che obbligatoriamente devono essere soddisfatti relativamente alla progettazione e alla costruzione degli ascensori e dei componenti di sicurezza.
- **Ispezione:** attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva. Inoltre, relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, i termini "verifica" ed "ispezione" sono utilizzati nel presente documento con lo stesso significato;
- **Verifica periodica:** attività di verifica con cadenza biennale che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone ed analisi strumentali con il fine di accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza;
- **Verifica straordinaria:** attività di verifica a carattere straordinario a seguito esito negativo di precedente verifica periodica, per la rimessa in servizio dell'impianto a seguito di incidenti di notevole importanza, anche non seguiti da infortunio; per modifiche costruttive dell'impianto, per richiesta motivata da parte del Cliente, per attivazione impianto ai fini dell'assegnazione del numero di matricola su richiesta dell'amministratore /proprietario.
- **Verbale di Verifica:** documento di sintesi dell'attività ispettiva, che viene analizzato e approvato dal Responsabile Tecnico o suo sostituto.

- **Organismo di Ispezione di tipo "A"**: Organismo d'ispezione che fornisce servizi d'ispezione e che rispetta i requisiti di indipendenza riportati nell'Appendice A.1 della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012;
- **Ispettore / Verificatore**: tecnico incaricato di pubblico servizio qualificato secondo le procedure interne di Cester & Co., da questi incaricato di eseguire il servizio di ispezione;
- **Ricorso**: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'organismo di ispezione;
- **Reclamo**: manifestazione di insoddisfazione espressa da terze parti (es. imprese, privati, clienti, potenziali clienti, Pubbliche autorità, Enti di Accreditamento, etc.) indipendentemente dalla sussistenza di rapporti di qualsiasi tipo con Cester & Co., relativamente ai servizi forniti dall'organismo e, in genere, all'operato dei soggetti che operano in nome e per conto di esso.

### 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le principali disposizioni applicabili nell'ambito del presente Regolamento sono:

- DPR 23/2017 (Decreto del Presidente della Repubblica del 10 gennaio 2017 , n. 23 . Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 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).
- DPR 08 (Decreto del Presidente della Repubblica del 19 gennaio 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".
- DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori";
- DPR 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 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" e s.m.i.
- Direttiva 2014/33/UE del Parlamento Europeo e del consiglio del 26 febbraio 2014 per l'armonizzazione delle legislazioni degli stati membri relative agli ascensori e ai componenti di sicurezza per gli ascensori.

- Legge Ordinaria n. 13 del 09.01.1989 - Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.
- Ministero delle Attività produttive – 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.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione”.
- ILAC-P15:05/2020 “Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies”;
- ILAC P10:07/2020 Policy on Metrological Traceability of Measurement Results
- Accredia RG-01– Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Validazione e Verifica – Parte Generale nella revisione corrente
- Accredia RG-01-04 – Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione nella revisione corrente
- Accredia RG-09 “Regolamento per l'uso del marchio Accredia” nella revisione corrente
- UNI EN 81-1+A3:2010 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori e dei montacarichi – Ascensori elettrici - in vigore fino al 31.08.2017
- UNI EN 81-2+A3:2010 - Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori e dei montacarichi – Ascensori idraulici – in vigore fino al 31.08.2017
- UNI EN 81:20 Regole di sicurezza per la costruzione e l'installazione degli ascensori - Ascensori per il trasporto di persone e cose Parte 20: Ascensori per persone e cose accompagnate da persone, dal 01.09.2017 sostituirà le UNI EN 81-1 e UNI EN 81-2.
- Serie UNI 10411
- Altre norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida.
- Eventuali prescrizioni aggiuntive contenute nei regolamenti tecnici, circolari o documenti delle autorità competenti quali ad esempio Accredia, Organismi ministeriali e/o Autorità competenti ecc..

Cester & Co., nello svolgimento delle proprie attività, applica inoltre quanto disposto dal “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Per tutti i documenti soggetti a revisione si faccia riferimento allo stato di revisione/edizione in vigore.

#### 4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet <https://www.cesterandco.com> o comunque è possibile richiederne una copia all'Organismo. I clienti che hanno ricevuto il presente Regolamento e che hanno contratti ancora aperti con Cester & Co., vengono informati tramite mail in caso di modifica del Regolamento stesso.

Il Regolamento è parte integrante del contratto tra le parti, il Cliente all'atto della sottoscrizione dichiara di accettarlo in tutte le sue parti, comprese le clausole vessatorie. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra Cester & Co. e il Cliente.

## **5. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI**

Relativamente alle condizioni contrattuali dei servizi erogati da Cester & Co., oltre alle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto stipulato tra le parti.

Cester & Co. ha in qualunque momento la possibilità di modificare/revisionare unilateralmente il presente regolamento (ad esempio in seguito alla pubblicazione di nuove norme o di nuove prescrizioni dell'Organismo di accreditamento, oppure a proprio insindacabile giudizio). Le variazioni del presente documento seguono lo stesso iter di verifica ed approvazione previsto per l'emissione. L'avvenuta modifica del presente Regolamento, la natura della stessa modifica, nonché le relative motivazioni vengono evidenziate aggiornando la tabella dello stato delle revisioni riportata nella prima pagina del presente Regolamento. Tale tabella consente di mantenere aggiornata la storia delle modifiche apportate, fornendo una traccia dei cambiamenti avvenuti. Ogniqualvolta viene apportata una modificata, si aggiorna automaticamente lo stato di revisione del presente Regolamento e la suddetta tabella delle revisioni.

Eventuali variazioni del presente Regolamento e di qualsiasi condizione contrattuale, sono notificate ai Clienti che abbiano contratti aperti con Cester & Co., a mezzo fax, e-mail o brevi manu, per quest'ultimo caso verrà richiesto di apporre data, timbro e firma per ricevuta su una copia che rimarrà all'ODI. Entro il termine di 3 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a Cester & Co. la non accettazione delle stesse e potrà richiedere l'annullamento del rapporto contrattuale senza alcun onere tra le parti (in tal caso è richiesta la forma scritta). Passato il termine di 3 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate per silenzio – assenso.

## **6. DIRITTI E DOVERI**

### **6.1 DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA**

Il soggetto richiedente la verifica deve:

1. rispettare le prescrizioni del presente regolamento ed informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che siano riferibili ai requisiti indicati;
2. fatto salvo quanto riportato al successivo punto 6.3, garantire ai verificatori di Cester & Co. e al personale di Cester & Co. in affiancamento/addestramento, in supervisione o in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo) l'accesso ai prodotti oggetto del servizio di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica;

3. garantire, anche senza preavviso, l'accesso agli elementi oggetto di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica, agli Ispettori, agli Esperti tecnici ed agli Osservatori di Accredia e/o di altri organismi di controllo/autorizzazione, in accompagnamento agli ispettori di Cester & Co., pena la sospensione dell'attività ispettiva;
4. accertarsi, all'arrivo dell'ispettore incaricato da Cester & Co., delle generalità dello stesso tramite il tesserino di riconoscimento rilasciato da Cester & Co. all'ispettore;
5. mettere a disposizione del personale ispettivo di Cester & Co. e ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione di cui ai punti 2) e 3), all'atto della verifica, tutta la documentazione tecnica prevista dalle leggi e normative necessarie alla verifica e, nello specifico:
  - il libretto dell'impianto (o fascicolo tecnico) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
  - manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e ss.mm.ii.;
  - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
  - rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
  - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate
6. garantire al personale di Cester & Co. l'accesso ai documenti ed informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, assicurando completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'organismo, che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati; il soggetto richiedente la verifica è responsabile della correttezza dei dati dell'impianto oggetto di verifica, sulla base dei quali è stato calcolato il prezzo della verifica in accordo a quanto previsto al tariffario; nel caso in cui durante la verifica, l'ispettore incaricato rilevasse una difformità tra i dati comunicati dal richiedente in sede di offerta/contratto e quelli effettivamente rilevati nel corso della verifica, il Committente accetta espressamente l'adeguamento del prezzo calcolato in base a quanto stabilito dal tariffario dell'organismo;
7. incaricare la ditta di manutenzione dell'impianto per l'effettuazione delle manovre sull'impianto in supporto al personale di Cester & Co.
8. mettere a disposizione del gruppo di ispezione i dispositivi di protezione individuale, qualora fossero di tipo non abituale;
9. non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato di Cester & Co. e dei suoi verificatori;



10. ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a Cester & Co. ed a tutto il gruppo di ispezione o al personale in accompagnamento al gruppo di ispezione, le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo, nonché sulle misure di prevenzione e protezione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e ad operare con Cester & Co. e con il gruppo di ispezione ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
11. predisporre tutti gli accorgimenti necessari alla sicurezza delle persone e degli impianti durante l'espletamento delle attività, sia nei confronti degli addetti alle operazioni di verifica (e di tutto il personale indicato ai punti 2) e 3)), sia nei confronti degli utenti gli impianti oggetto della verifica;
12. accettare gli esiti delle verifiche (fatta salva la possibilità per il cliente di presentare ricorso con le modalità previste al § 13 del presente documento) e sanare gli eventuali rilievi emersi nel corso delle verifiche;
13. non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento derivante dall'ispezione o di una sua parte, in modo da generare confusione o indurre in errore il destinatario sul suo effettivo significato (al riguardo vedasi quanto specificato al § 8 del presente documento);
14. provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dei servizi erogati. Il pagamento non può in alcun modo essere subordinato all'esito positivo della verifica, per cui per "fine lavori" è da intendersi l'emissione di verbale di verifica con esito positivo, o esito negativo. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità riportate in fattura, concordati al momento della stipula del contratto;
15. sollevare Cester & Co. da qualsiasi responsabilità in caso di mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili all'organismo e in caso di eventuali danni all'impianto, componenti elettrici o altre parti, compreso il fermo dell'impianto, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione della fornitura di energia elettrica dovuta alle prove di verifica, a non conformità dell'impianto oggetto di ispezione, a difformità con quanto indicato nella documentazione consegnata a Cester & Co.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Organismo ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale danno subito da Cester & Co. In tale ipotesi resta fermo in ogni caso l'obbligo per il cliente di corrispondere gli importi pattuiti.

## **6.2 DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA**

Il Cliente richiedente la verifica:

1. può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Cester & Co. possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
2. può segnalare a Cester & Co. qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale facente parte del gruppo di ispezione;
3. può chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica da Cester & Co., qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta a Cester & Co. entro e non oltre il periodo di tempo stabilito e comunicato al Cliente;
4. può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta a Cester & Co. nelle modalità riportate nel presente regolamento.

### 6.3 DIRITTI E DOVERI DI CESTER & CO. S.R.L.

Cester & Co. si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente ed ispettori esterni per la effettuazione delle attività di verifica, mantenendo in ogni caso la responsabilità delle attività stesse nei confronti del Cliente. L'Organismo si riserva il diritto di sostituire il personale incaricato all'ispezione, previa comunicazione al cliente e fatto salvo quanto specificato al paragrafo 6.2.

I doveri dell'Organismo sono:

1. impegnarsi ad eseguire le attività di verifica secondo quanto descritto nel presente regolamento generale, in conformità alle disposizioni prescritte dalle normative di riferimento ed in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
2. applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
3. mantenere aggiornata tutta la documentazione del sistema di gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione ed i documenti relativi alle verifiche;
4. impegnarsi a garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente delle attività oggetto del presente regolamento;
5. impegnarsi ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma **dell'accreditamento** necessario per lo svolgimento delle attività oggetto del presente regolamento da parte delle Autorità competenti; in ogni caso Cester & Co. 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 Cester & Co., senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
6. nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Cester & Co. si configura come Organismo di ispezione di tipo "A" (così come indicato nell'appendice A.1 della norma UNI CEI EN

ISO/IEC 17020) ovvero di “parte terza”; infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a elementi per i quali non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione;

7. impegnarsi ad operare nel rispetto dei principi di:

- indipendenza rispetto alle parti interessate (Cester & Co. assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate alle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati; Cester & Co. ed il personale di Cester & Co. non effettuano (né direttamente né indirettamente) attività di progettazione, installazione, manutenzione, consulenza su impianti **ascensori**);
- Imparzialità e non discriminazione (Cester & Co. assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale; Cester & Co. garantisce che non sussistono indebiti condizionamenti di natura commerciale, finanziaria o di altro genere che possano compromettere l'imparzialità della proprie attività ispettive e garantisce che le procedure nell'ambito delle quali Cester & Co. opera, siano gestite in modo non discriminatorio; Cester & Co. assicura che la propria struttura organizzativa sia priva di conflitti di interesse e assicura che eventuali conflitti di interessi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di verifica dell'organismo; Cester & Co. garantisce che gli ispettori incaricati della verifica ed i soggetti che esprimono un giudizio relativamente ad un determinato impianto, non abbiano svolto nel passato il ruolo di progettista o installatore dell'impianto oggetto di verifica);
- riservatezza delle informazioni ottenute prima, dopo e durante tutta l'attività di verifica (tutto il personale di Cester & Co., compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere riservato di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso e/o nell'espletamento delle attività di verifica. Cester & Co. non sarà vincolato da tale obbligo nel caso di dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità di Cester & Co. o nel caso in cui tali informazioni vengano richieste dagli enti di accreditamento/autorizzazione, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie; in quest'ultimo caso Cester & Co. ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. Cester & Co. tratta come riservate anche tutte le informazioni ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso, come a titolo esemplificativo dal reclamante o da autorità in ambito legislativo);

8. comunicare preventivamente al Committente i nominativi dei soggetti incaricati all'ispezione;

9. impegnarsi ad accettare eventuali segnalazioni motivate provenienti dai Committenti per quanto riguarda possibili incompatibilità di incarico di soggetti coinvolti nelle attività ispettive, che possano mettere in dubbio l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
10. utilizzare nello svolgimento delle attività di verifica personale specificatamente qualificato e abilitato e strumentazione idonea a tale scopo e tarata secondo un programma stabilito;
11. garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di verifica sia stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici delle attività di ispezione;
12. garantire che il personale incaricato di effettuare le verifiche sia in possesso di un tesserino di riconoscimento rilasciato da Cester & Co. e garantire che il tesserino sia presentato al Cliente su richiesta dello stesso al fine di accertare le generalità dell'ispettore;
13. disporre dei dispositivi individuali di protezione utilizzati nella aree di attività presso cui si svolgono attività di verifica e garantire la loro rispondenza alle norme di sicurezza; consegnare tali dispositivi di protezione individuale al personale che effettua le verifiche o che vi assiste, formandoli sull'utilizzo degli stessi (compreso il fatto di verificarne l'integrità prima e dopo l'uso); fare in modo che tale personale utilizzi i dispositivi individuali di cui sopra durante le ispezioni.
14. impegnarsi ad applicare, ove previsto, le tariffe riportate nel tariffario.

## **7. SERVIZIO DI VERIFICA**

### **7.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA**

Il committente che intende richiedere il servizio di verifica a Cester & Co. può effettuare la richiesta via mail, fax o verbalmente (in tal caso tutte le informazioni sono raccolte dal soggetto interno a Cester & Co. che interagisce con il soggetto richiedente). La richiesta di verifica può anche essere effettuata mediante il sito internet dell'organismo <http://www.cesterandco.com/>, compilando i campi richiesti dal form "Richiedi un preventivo" (qualora fosse necessario la Segreteria contatterà il cliente per richiedere tutte le informazioni necessarie ad eseguire il preventivo al soggetto richiedente). La richiesta di verifica formulata viene riesaminata dall'organismo con il fine di verificare che l'Organismo abbia la capacità (in termini di risorse e competenze) di svolgere l'attività richiesta in relazione alla tipologia di verifica e che siano assicurate le condizioni di indipendenza, imparzialità ed integrità (qualora non fosse possibile assicurare tali condizioni, Cester & Co. comunica al richiedente la verifica l'impossibilità di effettuare l'attività di verifica richiesta). Valutata l'accettabilità della richiesta, l'organismo emette un'offerta, sulla base del Tariffario dell'organismo, che, se accettata dal soggetto richiedente la verifica, viene inviata all'organismo sottoscritta da quest'ultimo. Al ricevimento di tale documentazione l'organismo effettua un riesame del contratto per garantire che i requisiti di coloro che richiedono i servizi di Cester & Co., così come tutti i requisiti tecnici, legali ed economici, siano adeguatamente e chiaramente definiti, documentati e compresi e che ogni divergenza di interpretazione fra Cester & Co. e il cliente sia stata risolta. Se tale riesame ha avuto esito

positivo il contratto diventa esecutivo e rappresenta assegnazione dell'incarico a Cester & Co. di effettuare le verifiche oggetto dell'offerta.

Parte integrante del contratto è il presente Regolamento Generale, che il cliente accetta con l'accettazione dell'offerta. Al cliente sono inoltre comunicati i nominativi degli ispettori, qualificati in base a procedura interna, incaricati all'ispezione. Così come riportato al paragrafo 6.2 del presente documento, il Cliente ha diritto di ricusare uno o più ispettori indicati, dandone motivata comunicazione scritta a Cester & Co..

## **7.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICHE**

La verifica inizia con l'identificazione, da parte del verificatore, dell'impianto oggetto d'ispezione per controllare che sia esattamente corrispondente a quello assegnato in sede di contrattualizzazione. Nel caso in cui si riscontrino dati identificativi differenti rispetto a quanto indicato nel contratto, l'ispettore è tenuto ad informare tempestivamente l'Organismo che provvede a contattare il cliente per effettuare tutti i controlli necessari. Le operazioni di verifica periodica degli impianti sono dirette ad accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti.

L'ispezione comprende:

- esame documentale;
- esame a vista;
- effettuazione di prove.

La documentazione da esaminare, l'esame a vista e le prove da effettuare variano a seconda della tipologia dell'impianto da verificare e sono riportate nel dettaglio nelle istruzioni operative di riferimento per l'attività svolta, la cui conoscenza è periodicamente rinnovata ed aggiornata negli incontri formativi annui con tutti i verificatori.

Le risultanze dei riscontri, delle prove e delle misurazioni effettuate durante la verifica sono registrate dall'ispettore sul verbale di Ispezione.

Al termine delle operazioni sopra specificate, l'ispettore comunica al Cliente l'esito della verifica

L'esito della verifica può essere:

- positivo, quando non si sono evidenziati rilievi che possano mettere in dubbio la conformità dell'impianto in termini di sicurezza;
- negativo, quando gli eventuali rilievi evidenziati si riferiscono ad anomalie che possono compromettere la sicurezza dell'impianto.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica;
- Per la rimessa in servizio dell'impianto a seguito di incidenti di notevole importanza, anche non seguiti da infortunio;
- modifiche costruttive dell'impianto;

- richiesta motivata da parte del Cliente.
- Attivazione impianto ai fini dell'assegnazione del numero di matricola su richiesta dell'amministratore /proprietario.

La gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avviene secondo le modalità sopra descritte per le verifiche periodiche. Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, il cliente deve, dopo la rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo, richiedere una nuova verifica ad un organismo **accreditato per le ispezioni ai sensi del Dpr 162/99**, al fine di attestare l'avvenuta regolarizzazione dell'impianto. Nel caso di verifica straordinaria la periodicità delle successive verifiche periodiche sarà ricalcolata a partire dalla data della verifica straordinaria. In caso di verifica straordinaria su richiesta del cliente o per modifica sostanziale dell'impianto, questa deve essere motivata, in modo da poter meglio individuare le ragioni della richiesta. Nel caso di richiesta da parte del cliente nella documentazione emessa dall'ispettore si precisa l'oggetto della verifica stessa anche al fine di modificare o meno la scadenza della periodicità delle verifiche.

L'esito della verifica comunicato dal verificatore al termine dell'ispezione è da considerarsi provvisorio, in quanto tutta la documentazione prodotta durante la verifica è soggetta a riesame del Responsabile Tecnico (o del suo sostituto), così come definito nel successivo § 7.3 del presente documento.

### **7.3 RIESAME DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA**

Tutta la documentazione emessa dal verificatore in seguito all'ispezione viene sottoposta, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica, ad analisi interna da parte del Responsabile Tecnico (o del suo sostituto), per essere approvata, accertando la completezza e regolarità della verifica e delle risultanze contenute nella relativa documentazione.

In caso di esito positivo del riesame, l'esito comunicato al cliente al momento della verifica si considera definitivo e l'organismo, ed entro 30 giorni dalla data della verifica, l'organismo invia al Cliente il verbale di ispezione.

Un riesame con esito negativo invalida la documentazione emessa durante l'ispezione dal verificatore. In tal caso, il Responsabile Tecnico si confronta con quest'ultimo per eventuali chiarimenti e per la revisione del verbale di Ispezione, che sarà inviato al cliente, con le tempistiche sopra indicate. Qualora ritenuto necessario (come ad esempio se fosse necessario ripetere la verifica o alcune prove, eseguite con oneri a carico dell'organismo) anche il cliente viene informato in relazione all'esito negativo del riesame.

Nel caso in cui l'esito della verifica fosse negativo, l'ispettore incaricato comunicherà prontamente l'esito della verifica al Responsabile Tecnico (o al suo sostituto) ed invierà a Cester & Co. la documentazione emessa durante l'ispezione. Ricevuta tale documentazione, RT (o SRT) in via prioritaria procederà con il riesame entro 4 giorni lavorativi dalla data di esecuzione della verifica. Entro tale termine, in caso di conferma dell'esito negativo, Cester & Co. comunicherà l'esito negativo al Cliente ed agli Organi

competenti per il seguito di competenza, inviando il verbale di Ispezione a mezzo PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno.

## **8. USO DEL VERBALE DI ISPEZIONE**

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare la documentazione emessa dall'organismo in seguito all'ispezione per scopi legali, promozionali o commerciali, al fine di attestare l'attività di verifica ed i relativi risultati, purché ogni riferimento sia fatto in modo corretto, non produca confusione o non induca in errore circa il suo effettivo significato ed i limiti di validità di tale documento. In particolare, deve risultare chiaramente che tale documentazione riguardi esclusivamente quel determinato impianto oggetto di verifica e che riguardi esclusivamente le attività di ispezione di cui al presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della documentazione rilasciata da Cester & Co. e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche ad elementi non coperti dalla verifica effettuata dall'Organismo. È vietato apportare modifiche alla documentazione emessa da Cester & Co. in seguito alla verifica.

È possibile la riproduzione della documentazione rilasciata dall'Organismo, a colori o in bianco e nero, purché riproducano integralmente l'originale e non inducano in errore circa i contenuti e le informazioni in esso contenuti. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni purché il documento risulti leggibile, la sua struttura non modificata e non subisca alterazione alcuna.

Il Cliente, nel caso intendesse utilizzare la documentazione emessa da Cester & Co. in seguito alla verifica o farne riferimento con modalità differenti da quelle riportate nel presente paragrafo, deve contattare direttamente Cester & Co. per riceverne specifico benestare in forma scritta.

Nel caso di accertamento di comportamenti scorretti e dell'utilizzo non conforme della documentazione emessa in seguito alla verifica rispetto a quanto sopra riportato, Cester & Co. si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti di tali soggetti, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali e la richiesta di eventuali danni subiti. Aggravante delle decisioni conseguenti è quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà ed alla professionalità di Cester & Co.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sulla documentazione emessa in seguito alle verifiche e sugli altri documenti sui quali l'organismo può decidere di apporlo, Cester & Co. si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09).

È precluso l'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo.

## **9. RISERVATEZZA**

Cester & Co. garantisce la riservatezza di tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni dei quali il personale coinvolto nelle attività di verifica venga a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni.

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati (e come tali, tutelati da indebita diffusione), salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge o da disposizione dell'organismo di accreditamento e/o dagli Enti di autorizzazione. La loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da Cester & Co. e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano essere forniti obbligatoriamente (es. richieste della magistratura). Allo stesso tempo, sono considerate riservate tutte le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (es. dal reclamante o da autorità in ambito legislativo).

Cester & Co. garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati ed i rispettivi Clienti, ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato tra Cester & Co. ed il cliente (es. al fine di rispondere ai reclami). Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili agli Enti di accreditamento e di autorizzazione e a Cester & Co. per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di Cester & Co. coinvolto nelle verifiche sottoscrive un impegno formale alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento o informazione venuta in loro possesso nell'espletamento delle proprie funzioni.

L'accesso e la consultazione della documentazione del Committente, della documentazione emessa in seguito alla verifica e di qualunque altra evidenza dell'attività ispettiva svolta (risultati di prove, contratti, ecc.) è riservato alle funzioni di Cester & Co. coinvolte in tali attività (come a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo gli ispettori o il Responsabile Tecnico), al Committente stesso o al titolare dell'impianto sottoposto ad ispezione, all'Organismo di Accreditamento e alle Autorità competenti e/o interessate (es. Ministeri). Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente conservate in maniera protetta presso l'archivio di Cester & Co. (sia in formato cartaceo che elettronico), in modo da garantirne la conservazione ed impedirne l'accesso a persone non autorizzate.

Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (es. comunicazioni all'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), Cester & Co. si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza; nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, Cester & Co. provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (ad esempio dal reclamante o da autorità in ambito legislativo) sono trattate da Cester & Co. e da tutto il personale che opera per Cester & Co., come informazioni riservate.



## **10. TRATTAMENTO DEI DATI**

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il Cliente riconosce che gli sono state rese note le informazioni richieste dalla normativa sopracitata (al riguardo vedasi l'Allegato 1 del presente regolamento). In particolare, Cester & Co. informa che tratterà i dati personali del Cliente, esclusivamente per le finalità e con le modalità riportate nell'informativa contenuta nell'Allegato 1 del presente documento. Il Cliente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati direttamente o indirettamente, attraverso terzi, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, relativamente alle finalità necessarie alla gestione del rapporto tra le parti. Il Cliente autorizza Cester & Co. a trattare e comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi con il presente contratto.

## **11. RESPONSABILITA'**

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, nell'eventualità che sorgano problemi di responsabilità civile o penale relativamente agli impianti ispezionati, si farà riferimento al codice civile o penale ed alle Leggi vigenti nella materia specifica. Cester & Co. si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei propri servizi. Il cliente è garante della rispondenza dei propri impianti a norme, procedure aziendali, capitolati di riferimento e specifiche disposizioni di Legge. Cester & Co. pertanto non si assume alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali infrazioni commesse dal Committente relativamente all'oggetto di ispezione.

## **12. RESPONSABILITA' DELL'ORGANISMO VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE**

Come espressamente richiesto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, Cester & Co. dispone di adeguata assicurazione che copre la responsabilità civile verso terzi e la responsabilità professionale derivante dallo svolgimento delle attività di verifica di cui al presente regolamento.

## **13. RICORSI E RECLAMI**

Chiunque sia coinvolto direttamente nell'operato di Cester & Co. (es. clienti, Autorità preposte o terzi parti) ha diritto di presentare ricorso o reclamo per le attività svolte da Cester & Co. e, in generale, dai soggetti che operano in nome e per conto di esso.

Le modalità di presentazione dei reclami e dei ricorsi sono le seguenti:

- Reclamo: deve essere presentato in forma scritta a mezzo fax, posta o mail, entro 10 (dieci) giorni dal fatto che ha dato origine al reclamo. Inoltre, sul sito internet dell'organismo è messa a disposizione una sezione dedicata ai reclami che prevede l'inoltro mediante compilazione di un format del reclamo in forma elettronica diretta;

- Ricorso: deve essere presentato mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata entro 5 (cinque) giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Eventuali reclami o ricorsi verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta nelle forme sopra indicate, che fornisca dettagli e integrazioni a supporto, nonché controdeduzioni adeguate a motivarne e sostenerne lo stato in essere. Reclami o ricorsi anonimi non vengono presi in considerazione.

Per essere ammissibile, il reclamo o il ricorso deve contenere almeno:

- i riferimenti del soggetto che presenta il reclamo o il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere una descrizione della manifestazione di insoddisfazione o della decisione che viene contestata;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del reclamo/ricorso stesso, precisando data o luogo di esecuzione ed il personale dell'organismo coinvolto.

Il processo di trattamento dei reclami o dei ricorsi viene gestito dall'organismo sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante o il ricorrente, sia per quanto attiene al contenuto del reclamo o del ricorso stesso.

Cester & Co. garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi, siano riesaminate ed approvate da soggetti che non siano coinvolti nelle attività oggetto di reclamo o ricorso.

Cester & Co. è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo o il ricorso, nonché di tutte le decisioni del processo di trattamento del reclamo o del ricorso. Sia per i reclami che per i ricorsi, Cester & Co. risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante o al ricorrente

La presentazione di reclami o ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante o ricorrente.

## 13.1 RECLAMI

Chiunque può presentare un reclamo a Cester & Co. e per la presentazione di un reclamo non è necessaria la sussistenza di un rapporto di qualsiasi tipo con Cester & Co.

Il reclamo è analizzato dal Responsabile Tecnico chiamando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle possibili cause di insorgenza del reclamo. Qualora il Responsabile Tecnico sia coinvolto direttamente nel reclamo o sia impossibilitato, il reclamo sarà analizzato dal Sostituto Responsabile Tecnico o da una figura indipendente, individuata dalla Direzione.

Cester & Co Conferma formalmente, in forma scritta (es. a mezzo e-mail), entro 7 giorni al reclamante se il reclamo si riferisca ad attività di ispezione per le quali l'organismo è responsabile e, in caso affermativo,

l'avvenuta presa in carico del reclamo stesso e la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 giorni dal ricevimento del reclamo).

Se si appura l'infondatezza del reclamo, il Responsabile Tecnico chiuderà il processo di reclamo, inviando al reclamante in forma scritta un report, che dimostri l'evidenza dell'estraneità di Cester & Co. ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione. Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di Cester & Co., il Responsabile Tecnico individua e sottopone al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante). Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate, sono recapitate al cliente in forma scritta (es. fax, mail, etc.).

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dall'organismo, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e delle soluzioni suggerite, il reclamante potrebbe presentare direttamente alla Direzione dell'organismo appello in forma scritta contro la decisione presa.

### **13.2 RICORSI**

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni soggetto, che abbia stipulato con Cester & Co. un contratto relativo alle attività di ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di Cester & Co.. La comunicazione del ricorso deve avvenire nelle forme e nei tempi sopra indicati.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da Cester & Co., non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

Il ricorso ricevuto è analizzato dal Responsabile Tecnico o al suo sostituto, eventualmente consultando altre funzioni coinvolte nelle cause di insorgenza del ricorso, con lo scopo di raccogliere e verificare tutte le informazioni attinenti al ricorso. Tutta la documentazione relativa al ricorso viene presentata alla Direzione che è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso e validare lo stesso. Sulla base della documentazione presentata, la Direzione stabilisce i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

Cester & Co. comunica formalmente entro 7 (sette) giorni (mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata) al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso stesso. Cester & Co. fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Le decisioni finali elaborate dai soggetti incaricati dalla Direzione, sono riesaminate ed approvate da quest'ultima. Tali decisioni, riportate in un report firmato dalla Direzione, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene

respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali. Se il ricorso fosse ritenuto fondato l'organismo attuerà tutte le azioni necessarie e previste nel report inviato al cliente.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.

#### **14.CONTENZIOSI/CONTROVERSIE**

Con contenzioso si intende il ricorso, da parte di Soggetti avente causa, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo. Per eventuali contenziosi o controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva, il foro competente è quello stabilito delle norme vigenti.

## **Allegato 1: Informativa ai sensi del D.Lgs. 196/03 smi e del GDPR (Regolamento Europeo N.° 2016/679) e nel rispetto del Codice della Privacy recanti disposizioni per tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali per Clienti e Fornitori.**

**Le informazioni riportate in questo documento sono fornite per adempiere agli obblighi di trasparenza previsti dal Regolamento UE n.679 del 27.4.2016 in materia di protezione dei dati personali.**

Il Regolamento UE 2016/679 richiede di fornire, alle persone di cui si raccolgono i dati, informazioni relative al trattamento dei dati stessi, in forma concisa e con linguaggio semplice e chiaro. Gli articoli 12, 13 e 14 del Regolamento specificano il contenuto delle informazioni da comunicare. Questo documento serve pertanto per comunicarle quanto previsto. In questo documento Lei è anche identificata come "interessato".

**Titolare del trattamento è Cester & Co. S.R.L.**

Titolare del trattamento è colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali. Nel rapporto contrattuale o precontrattuale questa ditta, il Titolare del trattamento è: Cester & Co. – Verificatori Associati S.r.l. – P. Iva / C.F. 02605480181

**Il trattamento dei Suoi dati personali è obbligatorio e necessario per la gestione del rapporto contrattuale o precontrattuale.**

La finalità per cui i dati sono raccolti è legata alla gestione dei contratti per i lavori o i servizi, per attività precontrattuali, per gli obblighi fiscali e ogni altro obbligo previsto dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio) e per esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio. La base giuridica per il trattamento dei dati è compresa nella normativa che disciplina lo svolgimento delle attività economiche. I dati raccolti saranno utilizzati, con mezzi informatici, telematici e in documenti cartacei. Le operazioni di trattamento sono attuate in modo da garantire la sicurezza logica, fisica e la riservatezza dei Suoi dati personali. I dati devono essere obbligatoriamente conferiti, pena l'impossibilità di stipulare e quindi gestire il contratto. Tra i dati trattati non sono comprese categorie particolari di dati, ma solo dati comuni.

**I Suoi dati saranno comunicati anche a enti, ditte e persone esterne.**

I Suoi dati saranno consultati e utilizzati, secondo le direttive e le modalità interne, da parte del personale incaricato di questa Azienda, inclusi i collaboratori (anche esterni), per lo svolgimento delle relative mansioni assegnate. I dati saranno anche comunicati a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, etc.) che svolgono attività di fornitura di servizi per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento. Saranno anche comunicati ai soggetti individuati per legge o da altro atto normativo vincolante. Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. L'elenco aggiornato dei soggetti pubblici e privati che potrebbero venire a conoscenza dei Suoi dati è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento. L'Azienda non intende trasferire i Suoi dati all'estero. Se in futuro se ne ravvisasse la necessità o l'opportunità, il trasferimento avverrà solo in presenza di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea o, nel caso dei trasferimenti di cui all'articolo 46 (Trasferimento soggetto a garanzie adeguate) o 47 (Norme vincolanti d'impresa), o all'articolo 49 (Deroghe in specifiche situazioni), secondo comma, solo in presenza di espresso riferimento alle garanzie appropriate o opportune e ai mezzi per ottenere una copia di tali dati o il luogo dove sono stati resi disponibili.

**Conserveremo in Azienda i Suoi dati almeno per i 10 anni successivi alla cessazione del rapporto economico.**

Per gli obblighi di conservazione richiesti dalla normativa fiscale, i Suoi dati saranno conservati per 10 anni dopo l'anno di ultimo rapporto economico. Decorso tale termine e prima di procedere alla loro distruzione, si valuterà l'opportunità di conservare ulteriormente i dati. I dati potranno essere trattenuti anche a Sua tutela o a tutela di questa Azienda in caso di azioni giudiziarie, fino al termine del periodo entro il quale l'azione giudiziaria può essere esercitata o fino al termine dei gradi di giudizio, in caso di contenzioso in corso.

**Il Regolamento Le riconosce i diritti riportati in sunto qui sotto**

**- Diritto di accesso**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

**- Diritto di rettifica**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

**- Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio)**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali se sussistono i motivi elencati nello stesso articolo.

**- Diritto di limitazione del trattamento**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorrono le ipotesi elencate nello stesso articolo (ad esempio quando viene contestata l'esattezza dei dati oppure quando i dati sono necessari per l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria).

**- Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento**

Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo

che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

#### **- Diritto alla portabilità dei dati**

L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti. Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

#### **- Diritto di opposizione**

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f) (compiti di interesse pubblico e perseguimento del legittimo interesse), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

#### **- Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione**

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

#### **- Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato**

Quando la violazione dei dati personali è suscettibile di presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento comunica la violazione all'interessato senza ingiustificato ritardo.

Per l'esercizio dei Suoi diritti, inoltri raccomandata a.r. al seguente indirizzo nominando il Titolare dei dati

Sig. Achille Cester

Cester & Co. – Verificatori Associati S.R.L.

via Plana 101 - 27058 Voghera (PV) Italy

Oppure tramite PEC al seguente indirizzo citando nell'oggetto il Titolare dei dati:

[cesterco@pec.it](mailto:cesterco@pec.it); [achille.cester@pec.ording.pv.it](mailto:achille.cester@pec.ording.pv.it)

Nel caso in cui Lei ritenga che non siano stati riconosciuti i Suoi diritti riassunti sopra o in caso di ritardo non giustificato, ha la possibilità di proporre un reclamo presso il Garante per la Protezione dei Dati Personali. Nel sito del Garante troverà il modello per il reclamo ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

La informiamo inoltre che i dati personali a Lei riferibili saranno trattati nel rispetto delle modalità indicate nel DLgs 196/03 e dal Regolamento Europeo N.° 2016/679 noto con la sigla GDPR.