



PRD N° 0187 B  
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC

# MANUALE QUALITA'

## REGOLAMENTO GENERALE

### MQ.REG. – REGOLAMENTO GENERALE

Edizione 06

Revisione 03

Data 20.02.2020

TITOLO :

Title :

## REGOLAMENTO GENERALE PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE SECONDO D.P.R.162/1999 art.13 e 14 e DI CERTIFICAZIONE SECONDO DIRETTIVA 2014/33/EU

|            |             |             |                                |                     |                       |                       |
|------------|-------------|-------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
|            |             |             |                                |                     |                       |                       |
| 06         | 03          | 20.02.2020  | Revisione – direzione generale | RAQ – Ing. P. RICCA | LG – Ing. M. ACELLA   | LG – Ing. M. ACELLA   |
| 06         | 02          | 05.06.2017  | Revisione                      | RAQ – Ing. P. RICCA | LG – Ing. G. TORRETTA | LG – Ing. G. TORRETTA |
| 06         | 01          | 19.04.2017  | Revisione                      | RAQ – Ing. P. RICCA | LG – Ing. G. TORRETTA | LG – Ing. G. TORRETTA |
| 06         | 00          | 01.04.2017  | Emissione                      | RAQ – Ing. P. RICCA | LG – Ing. G. TORRETTA | LG – Ing. G. TORRETTA |
| <b>ED.</b> | <b>REV.</b> | <b>DATA</b> | <b>DESCRIZIONE</b>             | <b>COMPILATO</b>    | <b>VERIFICATO</b>     | <b>APPROVATO</b>      |
| Ed.        | Rev.        | Date        | Description                    | Filled              | Checked               | Approved              |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

## SOMMARIO

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>ATTIVITÀ CUI SI APPLICA IL REGOLAMENTO.....</b>                   | <b>4</b>  |
| <b>1.</b> | <b>NORME DI RIFERIMENTO .....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>DEFINIZIONI.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3.</b> | <b>EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>4.</b> | <b>CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>5.</b> | <b>OFFERTA COMMERCIALE.....</b>                                      | <b>8</b>  |
| 5.1.      | Richiesta d'esame.....   | 8         |
| 5.2.      | Esame documentale.....   | 9         |
| 5.3.      | Prove di laboratorio.....  | 9         |
| 5.4.      | Processo di valutazione della conformità.....                        | 10        |
| 5.5.      | Rilascio del certificato.....  | 11        |
| 5.6.      | Validità del certificato.....  | 12        |
| 5.7.      | Conferma per esame UE di tipo.....                                   | 12        |
| 5.8.      | Proroga per esame UE di tipo.....                                    | 13        |
| 5.9.      | Diniego, Ritiro, Sospensione Certificazione.....                     | 14        |
| 5.10.     | Usò improprio della certificazione.....                              | 14        |
| <b>6.</b> | <b>CERTIFICAZIONE DI DEROGA.....</b>                                 | <b>16</b> |
| 6.1.      | Offerta commerciale.....   | 17        |
| 6.2.      | Modalità di esecuzione della certificazione.....                     | 17        |
| 6.3.      | Emissione del certificato .....                                      | 18        |
| <b>7.</b> | <b>VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA .....</b>                      | <b>19</b> |
| 7.1.      | Offerta commerciale.....   | 19        |
| 7.2.      | Richiesta di verifica.....   | 19        |
| 7.3.      | Esecuzione della verifica periodica e straordinaria .....            | 20        |
| 7.4.      | Approvazione del verbale di verifica periodica e straordinaria ..... | 20        |
| 7.5.      | Verbali con esito negativo.....                                      | 21        |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

|      |  |           |
|------|--|-----------|
| 7.6. | Tenuta documenti .....                       | 21        |
| 7.7. | Disdetta del contratto.....                  | 21        |
| 8.   | Gestione reclami, ricorsi e contenziosi..... | 23        |
| 9.   | <b>DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI.....</b>     | <b>26</b> |
| 9.1. | Diritti e doveri del Cliente .....           | 26        |
| 9.2. | Diritti e doveri BOREAS .....                | 28        |
| 10.  | <b>CONSENSO AL SUBAPPALTO DI PROVE .....</b> | <b>29</b> |
| 11.  | <b>USO LOGO BOREAS E LOGO ACCREDIA .....</b> | <b>29</b> |
| 12.  | <b>PRIVACY.....</b>                          | <b>29</b> |
| 13.  | <b>MODIFICHE AL REGOLAMENTO .....</b>        | <b>30</b> |
| 14.  | <b>CAUSE SOPRAVVENUTE.....</b>               | <b>31</b> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

## 1. ATTIVITÀ CUI SI APPLICA IL REGOLAMENTO

La presente procedura si applica agli aspetti connessi con le attività di :

- **certificazione di prodotto** (secondo la **Direttiva Europea 2014/33/UE**);
- **certificazioni impianti in deroga** (articolo 1, comma 1, lettera d **DPR 8/2015**);
- **verifica periodica e straordinaria** (come definita nel **DPR 162/99 e smi**);

Il documento stabilisce gli schemi e le regole da utilizzarsi per l'attuazione delle procedure aziendali dell'Organismo Notificato.

## 1. NORME DI RIFERIMENTO

Nella stesura della presente procedura abbiamo fatto riferimento alle norme seguenti:

- 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 ascensori (rifusione);
- 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"; come modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) e come modificato dal DPR 23/2017 (Decreto del Presidente della Repubblica 10 gennaio 2017, n. 23 " *Regolamento concernente modifiche di cui al D.PR. 162/99 per l'attuazione della Direttiva 2014/33/EU relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza nonché per l'esercizio degli ascensori*".)
- **Decreto ministeriale 19 marzo 2015 - Semplificazione per l'installazione di ascensori**
- Direttiva 2006/42/CE del 17 maggio 2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE (rifusione);

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.– REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

- UNI CEI EN ISO IEC 17065:2012 “Requisiti per Organismi che certificano prodotti, processi e servizi”;
- ISO/IEC 17020:2012 “Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”;
- ISO/IEC 17021:2011 “Valutazione della conformità – Requisiti per Organismi che effettuano la valutazione e certificazione di sistemi di gestione”;
- norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida;
- GUIDE IAF – EA applicabili;
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici e disposizioni dell’Ente di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento;
- UNI EN ISO 19011:2012 “Linee guida per gli audit dei sistemi di Gestione per la qualità e/o di Gestione Ambientale”.

**Nota 1:** tutti i riferimenti documentali riportati nel seguito, se non diversamente indicato, si intendono al DPR 162/99 e smi.

**Nota 2:** nel seguito con il termine direttiva s’intende la direttiva 2014/33/UE sugli ascensori così come recepita dal DPR 162/99 e smi.

## 2. DEFINIZIONI

Le definizioni di seguito sono riportate nel DPR162/99 modificato dal DPR 214 del 5 ottobre 2010 e dal DPR.23 del 10 gennaio 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 o di un apparecchio di sollevamento che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, pur non spostandosi lungo guide rigide. Può essere destinato al trasporto:

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

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 e' 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;
- **Installatore** <sub>1</sub>(dell'ascensore): la persona fisica o giuridica che si assume la responsabilità della progettazione, della fabbricazione, dell'installazione e dell'immissione sul mercato dell'ascensore;
- **Manutentore:** colui che effettua le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione nell'impianto elevatore, tranne la verifica periodica o straordinaria che è a cura dell'Organismo notificato.

1 Nel seguito con il termine installatore si intende anche il rappresentante autorizzato dall'installatore con delega specifica.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

### 3. EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività di BOREAS si svolge nel rispetto dei requisiti che devono possedere gli Organismi Notificati, secondo quanto stabilito in ambito internazionale e nazionale dalle autorità competenti.

Per quanto riguarda le attività di certificazione degli impianti in deroga si precisa che l'Organismo opera in qualità di ente abilitato dello Stato Italiano.

### 4. CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO

L'installatore (nel seguito "cliente"), che intende avvalersi di BOREAS per la certificazione del prodotto, deve garantire che sia effettuata una valutazione per dimostrare che i requisiti di sicurezza e di tutela della salute siano soddisfatti. I requisiti essenziali di sicurezza e di tutela della salute elencati nell'All.1 della Direttiva sono inderogabili, a meno di certificazione di accordo preventivo.

Tuttavia, tenuto conto dello stato della tecnica, gli obiettivi che tali requisiti si prefiggono possono non essere raggiunti. In tal caso il prodotto deve, per quanto possibile, essere progettato e costruito per tendere verso questi obiettivi.

Il cliente sceglie, secondo quanto previsto dall'art. 16 della Direttiva, le procedure di valutazione della conformità per poter apporre la marcatura CE sul prodotto in relazione ad uno dei seguenti Allegati della Direttiva per cui l'Organismo è accreditato:

- **Allegato IV B "Esame UE del tipo (per gli ascensori)" direttiva 2014/33/UE**

*(già allegato V B "Esame CE del tipo di ascensore, direttiva 95/16/CE)*

- **Allegato V "Esame finale degli ascensori" direttiva 2014/33/UE**

*(già allegato VI "Esame finale di ascensore, direttiva 95/16/CE)*

- **Allegato VIII "Verifica dell'unità per gli ascensori" direttiva 2014/33/UE**

*(già allegato X "Verifica di un unico prodotto ascensore, direttiva 95/16/CE)*

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

I documenti rilasciati da BOREAS ai fini della valutazione di conformità e del suo mantenimento, secondo le procedure di valutazione sopra indicate, sono i seguenti:

- *Certificato* di esame UE del tipo, secondo l'all. IVb della Direttiva;
- *Certificato* di Esame finale dell'ascensore, secondo l'all. V della Direttiva;
- *Certificato* di Verifica dell'unità per l'ascensore, secondo l'all. VIII della Direttiva

## 5. OFFERTA COMMERCIALE

La richiesta di offerta può essere formulata per contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, da chiunque voglia intraprendere l'iter di certificazione. La funzione Commerciale può inviare al Cliente specifico modulo al fine di raccogliere le informazioni necessarie alla stesura dell'offerta.

La formulazione dell'offerta è effettuata dalla funzione Commerciale in base al "TARIFFARIO" pubblicato sul sito dell'Organismo concordando indicativamente le tempistiche per l'esecuzione dell'attività.

### 5.1. Richiesta d'esame

In seguito al ricevimento dell'offerta per ottenere il servizio, il cliente dovrà compilare e sottoscrivere, in modo chiaro e univoco, il modulo "M.2.2 richiesta di esame e certificazione", con il quale:

- conferisce incarico alla BOREAS;
- accetta le condizioni contrattuali ed economiche riportate nello specifico documento "condizioni contrattuali" (MQ.CC.ASC) disponibile sul sito BOREAS ([www.boreas.it](http://www.boreas.it)) e, dietro richiesta, su altro supporto;
- accetta le condizioni del presente regolamento, pubblicato sul sito web di BOREAS ([www.boreas.it](http://www.boreas.it)) e disponibile su richiesta per invio con altro mezzo;

Quanto sopra dovrà essere trasmesso a BOREAS integrato dalla documentazione tecnica pertinente (elencata nella pag. 2 del modulo ISP.M.2.2) in riferimento alla procedura di certificazione richiesta.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

L'accettazione dell'incarico s'intende formalmente accolta solo a seguito della sottoscrizione, con timbro e firma, del medesimo modulo da parte di BOREAS e conseguente restituzione al Cliente richiedente.

La Richiesta di certificazione dovrà essere presentata in lingua Italiana. L'accettazione di domanda in altra lingua ufficiale dell'Unione Europea è ammessa se conseguente a specifico accordo tra le parti.

## 5.2. Esame documentale

Ricevuta tutta la documentazione tecnica fornita dall'installatore dell'ascensore, il tecnico incaricato, con comprovata esperienza, procede alla pratica di certificazione.

L'analisi della documentazione tecnica viene effettuata seguendo la procedura "CRT.D.C.2 procedura di esame e certificazione" e la relativa modulistica.

Al termine dell'analisi della documentazione tecnica, BOREAS trasmette al cliente eventuali non conformità mediante e-mail, fax o invio della segnalazione emessa sul modulo M.1.1 contenente le osservazioni del tecnico competente e le relative motivazioni.

Il cliente ha la facoltà di fornire risposta ai rilievi entro sei mesi dalla ricezione della segnalazione, ottemperando a quanto richiesto, e proseguire nella procedura di certificazione, o, in alternativa, di rinunciare. In tal caso dovrà comunicare in forma scritta (con raccomandata A/R) entro sei mesi la propria rinuncia al proseguimento della procedura ed il proprio recesso dal rapporto contrattuale.

In caso di proseguimento del processo di valutazione, a seguito dell'integrazione documentale operata dal cliente in risposta ai rilievi emersi, BOREAS sottoporrà ad una nuova analisi i documenti modificati, prima di procedere alle attività successive.

## 5.3. Prove di laboratorio

Le prove di laboratorio che si dovessero rendere necessarie saranno condotte su campioni che siano rappresentativi del prodotto, secondo quando indicato dalla Direttiva e dalle eventuali norme di riferimento.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

Le prove vengono eseguite presso il cliente o presso laboratori terzi individuati e qualificati dalla BOREAS per il subappalto delle prove necessarie all'oggettivazione di un giudizio.

I laboratori utilizzati, dovranno essere accreditati e preventivamente qualificati da BOREAS, secondo le proprie procedure interne di qualifica. I tecnici della BOREAS si riservano di assistere alle prove e, nel caso, di validarne l'esecuzione.

Il Cliente ha la facoltà di ricusare il laboratorio indicato dalla BOREAS. Nell'eventualità che ciò accada, verrà individuato un altro laboratorio che dovrà rispondere a tutti i requisiti imposti dall'Organismo.

#### 5.4. Processo di valutazione della conformità

Il processo di valutazione della conformità sarà condotto dai Tecnici BOREAS qualificati, i quali potranno essere accompagnati dal personale di Enti che accreditano l'attività dell'Organismo (aventi funzione di osservazione dell'operato del Tecnico) o da personale in affiancamento per formazione o da personale della Qualità in funzione di osservatore senza alcun intervento nelle attività, previo avviso da parte di BOREAS al cliente.

La valutazione della conformità viene eseguita presso il luogo ove è possibile verificare che il tipo/l'esemplare di prodotto sia fabbricato conformemente la documentazione tecnica analizzata, effettuando, se necessari, controlli, misurazioni e prove;

La verifica è pianificata in maniera tale da prendere in esame tutti i requisiti della Direttiva di riferimento. Nella fase iniziale della verifica viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nell'esame documentale e non risolti.

In seguito alla verifica, il Tecnico Incaricato (per gli All. IV, V e VIII) trasmette al cliente gli eventuali rilievi che egli deve risolvere, mediante e-mail, fax o della segnalazione riporta nel modello M.1.1. Il cliente ha la facoltà di fornire risposta ai rilievi indicando azioni correttive (**entro sei mesi**) e di proseguire nella procedura

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

di certificazione, o, in alternativa, di rinunciare al proseguimento della procedura di certificazione. In tal caso dovrà comunicare in forma scritta (con raccomandata A/R **entro sei mesi**) la propria rinuncia al proseguimento della procedura ed il proprio recesso dal rapporto contrattuale. Nel caso recesso da parte del cliente, lo stesso dovrà corrispondere all'Organismo un compenso per l'attività svolta.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera fino alla chiusura di tutti i rilievi.

### 5.5. Rilascio del certificato

A seguito di valutazione positiva da parte dell'Organo Deliberante nominato Comitato di Certificazione, BOREAS rilascia il certificato pertinente all'allegato della Direttiva per il quale il cliente ha richiesto la certificazione.

Il rilascio del *certificato* è vincolato al rispetto dei doveri da parte del cliente:

- doveri cogenti, descritti dalle disposizioni vigenti che traspongono la direttiva;
- doveri contrattuali sottoscritti in riferimento "CONDIZIONI CONTRATTUALI" con il conferimento dell'incarico.

*Il certificato* viene trasmesso al cliente in originale mediante posta.

*Lo stesso*, per avere validità, deve riportare la firma del Legale Rappresentante della BOREAS.

Copia dell'originale viene conservata dall'Organismo. La conservazione di tutti i documenti relativi al *certificato* (richiesta di certificazione, documentazione tecnica, registrazioni,...) è di almeno 15 anni per l'all. IV e di almeno 10 anni per gli allegati V e VIII.

Copia del "Registro certificati" e copia *dei certificati* emessi sono trasmessi agli enti di autorizzazione e accreditamento nei tempi e modalità da loro definiti.

L'elenco delle Certificazioni emesse dall'Organismo è reso pubblico attraverso l'accesso controllato con registrazione utente, presso il sito [www.boreas.it](http://www.boreas.it), a chiunque ne facesse richiesta.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

La sottoscrizione “CRT.M.2.2. RICHIESTA DI ESAME” costituisce per BOREAS autorizzazione per la pubblicazione nel registro certificati dei seguenti dati (salvo esplicito e scritto divieto da parte del richiedente):

- identificazione del prodotto/sistema;
- identificazione del richiedente;
- procedura di valutazione;
- data di emissione e numero del certificato.

Copia dei certificati possono essere ottenuti mediante richiesta da Commissione, Stati Membri o altri organismi notificati. Copia della documentazione tecnica e dei risultati degli esami possono essere ottenuti da Commissione o stati membri in seguito a richiesta motivata.

L'Elenco certificati viene aggiornato in funzione non solo dell'emissione di nuovi certificati, ma anche dell'eventuale revisione, sospensione o ritiro dei certificati già emessi.

#### 5.6. Validità del certificato

Il *certificato* di Esame UE di tipo ha validità, salvo proroga o decadimento in caso di modifica al prodotto o in caso di variazione rilevante dello stato dell'arte.

I *certificati* di Esame Finale e Verifica dell'unità hanno validità illimitata, salvo decadimento in caso di particolari modifiche al prodotto.

Eventuali modifiche formali all'intestazione del *certificato*, in seguito a richiesta giustificata del cliente, comportano l'emissione di un nuovo *certificato* e un addebito fisso per spese amministrative. Eventuali copie conformi all'originale comportano un addebito fisso per spese amministrative.

#### 5.7. Conferma per esame UE di tipo

Nel caso di modifiche apportate al tipo approvato, la cui documentazione tecnica è detenuta da BOREAS, il cliente informa BOREAS.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

A fronte di eventuali cambiamenti che avesse implicazioni sulla validità del *certificato* di esame UE di tipo l'Organismo informa il cliente della perdita di validità dello stesso e della necessità di presentare una nuova Richiesta di certificazione. Tale informazione, viene inviata tramite posta con *AR o tramite pec*. In seguito al ricevimento della comunicazione, *il certificato* viene revocato dall'Organismo in riferimento alle disposizioni dell'allegato IV alla Direttiva 2014/33/UE

Nel caso di modifiche di lieve entità e a seguito di valutazione positiva da parte del Comitato di Certificazione BOREAS, viene confermata la validità del *certificato* originale.

Se le modifiche apportate richiedono una nuova valutazione della conformità ai requisiti essenziali di sicurezza e di tutela della salute applicabili, BOREAS informa il cliente della cessata validità del *certificato* rilasciato.

Il cliente, se intende proseguire con le modifiche, deve presentare una nuova richiesta di certificazione un nuovo esame UE del tipo. In questo caso, il processo di valutazione potrà essere limitato agli aspetti che hanno subito le modifiche e si concluderà, a seguito di valutazione positiva, con l'emissione di un *certificato* che annullerà e sostituirà quello precedentemente emesso.

#### 5.8. Proroga per esame UE di tipo

Al termine della validità del *certificato* di esame UE del tipo, a seguito di richiesta di verifica da parte del cliente, BOREAS esamina la documentazione tecnica alla luce di ogni evoluzione significativa dello stato dell'arte. BOREAS effettua verifiche su un campione del prodotto.

Nel caso di esito positivo delle verifiche di cui sopra e a seguito di valutazione positiva da parte del Comitato di Certificazione, viene rinnovato il *certificato*.

Al cliente viene inviata una revisione del *certificato* di esame UE del tipo, precedentemente rilasciato e contenente le condizioni di validità aggiornate.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> 20.02.2020 |

BOREAS deve essere informata di eventuali cambiamenti relativi alla progettazione e/o fabbricazione del prodotto.

#### 5.9. Diniego, Ritiro, Sospensione Certificazione

Per un esame UE del tipo, in seguito a valutazione negativa da parte del Comitato di Certificazione, viene rifiutato il rilascio del *certificato* con il dettaglio delle motivazioni e l'invio delle osservazioni al cliente.

Il rifiuto del *certificato* è fornito al cliente con il dettaglio delle motivazioni fornite dall'Organo Deliberante e con l'indicazione dei relativi estremi per il ricorso, da condursi come indicato nel presente regolamento al paragrafo Gestione reclami, ricorsi e contenziosi.

Nel caso di **Allegato IVb**, qualora BOREAS constatasse che le disposizioni pertinenti della direttiva non siano più rispettate dal cliente o che il *certificato* di esame UE del tipo o del sistema di garanzia qualità non abbia più i presupposti per essere lasciato in vigore, tenendo conto del principio della proporzionalità, sospende o ritira il certificato rilasciato o lo sottopone a limitazioni, fino a che il rispetto delle disposizioni sia assicurato.

Il **certificato viene sottoposto a ritiro** in caso di *gravi non conformità* rilevate.

La **sospensione** del certificato può avvenire in uno dei seguenti casi:

*Il cliente fa riferimento alla certificazione o usa il certificato in modo scorretto;*

*Il cliente introduce modifiche al prodotto o al sistema senza informare BOREAS;*

Per gli attestati IVb in precedenza rilasciati, il **ritiro o la sospensione del sono altresì inoltrati agli altri Stati membri** ed agli altri organismi notificati, mediante semplice comunicazione sui sistemi informativi di scambio delle informazioni.

#### 5.10. Uso improprio della certificazione

È considerato improprio l'uso della certificazione o del certificato, quando esso può indurre in errore il mercato sulla natura, la qualità e le modalità di utilizzo del prodotto oggetto di certificazione.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

BOREAS ritiene scorretto l'utilizzo del *certificato* e della marcatura CE quando:

la richiesta di certificazione non è ancora stata presentata o è stata rifiutata;

- i prodotti non sono conformi all'oggetto riportato nei certificati;
- il certificato non sia stato ancora rilasciato;
- il certificato sia stato ritirato/sospeso;
- il certificato sia scaduto e non ancora rinnovato;
- il cliente non abbia attuato sul prodotto le modifiche richieste da parte di BOREAS;
- il certificato venga utilizzato o pubblicizzato fuori dal suo campo di applicabilità o di limitazione;
- il cliente abbia apportato modifiche al tipo/prodotto oppure adeguamenti al sistema senza preventiva conferma da parte di BOREAS;
- il cliente ometta di rispettare le condizioni contrattuali.

Nel caso venga riscontrato un uso scorretto della certificazione, del certificato o della marcatura CE, BOREAS può revocare al cliente il diritto di apporre la marcatura CE e di utilizzare la certificazione, dandone comunicazione all'autorità competente.

Nei casi più gravi (come marcatura indebita) BOREAS informa anche la Procura della Repubblica.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

## 6. CERTIFICAZIONE DI DEROGA

La certificazione deve attestare l'esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del punto 2.2. dell'allegato I al medesimo decreto del Presidente della Repubblica n. 162 del 1999 e successive modificazioni, nonché, in ogni caso, l'idoneità delle soluzioni alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento

Come stabilito dal DPR 162/99 e smi, allegato I punto 2.2., il proprietario dello stabile e dell'impianto o il suo legale rappresentante devono ottenere una deroga alle condizioni di installazione, qualora non siano realizzabili gli spazi liberi o volumi di rifugio oltre le posizioni estreme della cabina.

Tale deroga si ottiene scrivendo ed inviando al Ministero una serie di documenti:

- PER GLI ASCENSORI IN EDIFICI NUOVI, con richiesta in bollo di accordo preventivo al Ministero dello Sviluppo Economico, su specifico modulo (vedi allegato 3 DM 19/03/2015)  
In edifici nuovi il Ministero risponderà alla richiesta autorizzando l'installazione.
- PER GLI ASCENSORI IN EDIFICI ESISTENTI, con comunicazione di accordo preventivo al Ministero dello Sviluppo Economico, su specifico modulo (vedi allegato 2 DM 19/03/2015)  
In edifici esistenti invece l'accordo preventivo per l'installazione è raggiunto semplicemente con la ricevuta di consegna della PEC di richiesta al Ministero.

In entrambi i casi il proprietario dovrà allegare alla richiesta/comunicazione tutti i documenti indicati nel DM 19/03/2015, tra cui la certificazione di sussistenza delle condizioni di deroga rilasciata dall'Organismo.

Per le procedure che deve seguire il richiedente la certificazione si rimanda alla lettura e approfondimento del DM 19/03/2015, mentre nel seguito verranno illustrate le procedure di rilascio della certificazione di deroga da parte dell'Organismo.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

### 6.1. Offerta commerciale

Il proprietario dello stabile o il suo legale rappresentante presenta all'Organismo Notificato una domanda di Certificazione CRT.M.2.4. "Richiesta di certificazione per accordo preventivo" dell'ascensore destinato alla commercializzazione, specificando:

- tipo di edificio
- zona degli spazi di rifugio

Il proprietario dello stabile e dell'impianto o il suo legale rappresentante fornisce tutte le informazioni richieste dal modulo CRT.M.2.4, e predispone un fascicolo composto da tutti i documenti richiesti nella pagina 2 del modulo CRT.M.2.4 in funzione del tipo di certificazione richiesta

Il proprietario/legale rappresentante firma la richiesta. L'Organismo esamina l'incarico e, in caso positivo di accettazione, ne restituisce una copia controfirmata al proprietario/legale rappresentate.

I servizi offerti a prezzi difforni dal tariffario, devono essere autorizzati dalla Direzione Generale, dietro richiesta scritta (mezzo e-mail/fax) inviata dal referente commerciale, il quale deve motivare la propria richiesta. I documenti di autorizzazione devono accompagnare il contratto stipulato.

Nel caso la richiesta di certificazione si riferisca a soluzioni difforni alla norma UNI EN 81-21, il proprietario/legale rappresentante richiede, oltre alla certificazione, la **validazione dell'analisi dei rischi** delle soluzioni adottate così come previsto dal DM 19/03/2015.

### 6.2. Modalità di esecuzione della certificazione

Ricevuta tutta questa documentazione tecnica fornita dal proprietario/legale rappresentante dell'ascensore, il tecnico procede alla pratica di certificazione, attraverso l'applicazione della modulistica.

- Si tratta di un esame essenzialmente documentale
- Non è previsto in nessun caso la verifica in campo

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

### 6.3. Emissione del certificato

Se la certificazione dell'ascensore è completata con esito positivo dal verificatore, il Comitato di Certificazione riceve la pratica da riesaminare.

Il riesame delle pratiche deve avvenire entro 30 giorni.

Il Comitato di Certificazione, che sottopone a controllo l'operato del verificatore, esamina tutti i documenti.

*Il certificato* contiene le seguenti informazioni:

- indirizzo della futura installazione;
- proprietario dell'impianto;
- l'installatore (se disponibile);
- tipo di edificio (esistenze o nuovo);
- conformità alla norma UNI EN 81.21;
- spazio di rifugio (in fossa e/o testata);
- motivazione di impedimenti oggetti;
- numero progressivo del certificato e tipo di allegato eseguito;
- luogo e data

*Il certificato di accordo preventivo viene firmato dal legale rappresentante.*

In caso di riesame negativo del Comitato di Certificazione, questo riporta l'esito su ogni verbale esaminato e informa il verificatore che ha eseguito la pratica e la Direzione tecnica.

Le motivazioni della scelta andranno specificate e giustificate su apposito modulo M.1.1 in accordo alla gestione delle non conformità previste alla procedura MQ. SNG“ tenuta sotto controllo delle segnalazioni”.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> 20.02.2020 |

## 7. VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA

### 7.1. Offerta commerciale

La richiesta di offerta può essere formulata per contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, da chiunque voglia richiedere la verifica. La funzione Commerciale può inviare al Cliente specifico modulo "ISP.M.2.3. RICHIESTA DI VERIFICA", al fine di raccogliere le informazioni necessarie alla stesura dell'offerta.

La formulazione dell'offerta è effettuata dalla funzione Commerciale in base al "TARIFFARIO" pubblicato sul sito dell'Organismo concordando indicativamente le tempistiche per l'esecuzione dell'attività in funzione della scadenza della precedente verifica.

### 7.2. Richiesta di verifica

I servizi di verifica, in accordo agli artt. 13 e 14 D.P.R. n. 162 del 30 aprile 1999 come modificato dal D.P.R. 214/2010 e dal DPR. 23/2017, sono forniti nei termini ed alle condizioni precisati nel documento "ISP.M.2.3 richiesta di verifica"

Per attivare l'iter di verifica il proprietario dell'impianto dovrà compilare e sottoscrivere, in modo chiaro e univoco, il modulo "ISP.M.2.3 richiesta di verifica", con il quale:

- conferisce incarico alla BOREAS;
- accetta le condizioni contrattuali ed economiche riportate nello specifico documento "condizioni contrattuali" (MQ.CC.ASC) disponibile sul sito BOREAS ([www.boreas.it](http://www.boreas.it)) e, dietro richiesta, su altro supporto;
- accetta le condizioni del presente regolamento, pubblicato sul sito web di BOREAS ([www.boreas.it](http://www.boreas.it)) e disponibile su richiesta per invio con altro mezzo;

L'accettazione dell'incarico s'intende formalmente accolta solo a seguito della sottoscrizione, con timbro e firma, del medesimo modulo da parte di BOREAS e conseguente restituzione al Cliente richiedente.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.– REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

### 7.3. Esecuzione della verifica periodica e straordinaria

Nel caso di verifiche, la BOREAS concorda con il proprietario dell'impianto le modalità di accesso all'oggetto/i da sottoporre a verifica, al fine di condurre l'attività di ispezione secondo il pertinente procedimento di esame (art.13 o art.14 del citato DPR162/99 e smi).

L'ispezione sarà condotta da Tecnici Incaricati e qualificati di BOREAS, i quali potranno essere accompagnati dal personale di Enti che accreditano l'attività dell'Organismo (aventi funzione di osservazione dell'operato del Tecnico) o da personale in affiancamento per formazione o da personale della Qualità in funzione di osservatore senza alcun intervento nelle attività, previo avviso da parte di BOREAS al cliente.

L'attività di verifica è svolta secondo la procedura "ASC.ISP. procedura di verifica" utilizzando la modulistica relativa.

Al termine del procedimento di esame, il tecnico redige il rapporto "ISP.D.C.1.2 verbale di verifica periodica" e/o nel caso siano intervenute modifiche rilevanti alle caratteristiche dell'impianto il rapporto "ISP.D.C.1.3. verbale di verifica straordinaria", rilasciando etichetta come prova di avvenuto passaggio.

*Si ricorda che la verifica non può avere luogo se non è presente la ditta di manutenzione, che è l'unica autorizzata ad effettuare interventi sull'impianto. Quindi in assenza della stessa o in caso di impossibilità di svolgimento della verifica (es. accesso all'impianto non consentito al verificatore) verrà emesso verbale con esito negativo.*

### 7.4. Approvazione del verbale di verifica periodica e straordinaria

Al termine dell'attività di verifica il verificatore provvede alla trasmissione dei verbali all'organismo. I verbali trasmessi vengono sottoposti alla Direzione Tecnica che provvede al riesame, nella persona del Direttore Tecnico o di persona di lui incaricata, entro il termine di 20 giorni dalla data di esecuzione della verifica. I verbali con esito negativo devono essere trasmessi nella stessa giornata alla Direzione Tecnica per procedere al riesame immediato.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

Al termine del riesame la Direzione Tecnica, analizzati e valutati i rilievi, può:

- approvare l'esito proposto dal verificatore, ponendo sull'apposito spazio del verbale la data, la firma del riesaminatore che ha svolto il controllo,
- modificare l'esito proposto dal verificatore. In questo caso sarà riportato che l'esito dell'esame è negativo.

### 7.5. Verbali con esito negativo

Nel caso di esito negativo del riesame la Segreteria dell'Organismo provvede entro 48 ore a inviare il verbale

a:

- il proprietario o il legale rappresentante dell'impianto;
- la ditta di manutenzione dell'impianto;
- il competente ufficio comunale, trasmettendogli copia del verbale;

### 7.6. Tenuta documenti

La sottoscrizione del modulo "ISP.M.2.3 richiesta di verifica" costituisce autorizzazione per la pubblicazione nel registro verifiche dei seguenti dati (salvo esplicito e scritto divieto da parte del richiedente):

- identificazione del proprietario;
- identificazione del prodotto;
- data verifica ed esito;

Copia dell'originale viene conservata dall'Organismo per almeno 10 anni.

Copia dei rapporti possono essere ottenuti dalle specifiche autorità di vigilanza preposte.

Eventuali modifiche formali all'intestazione del verbale, in seguito a richiesta giustificata del proprietario dell'impianto, comportano l'emissione di un nuovo verbale e un addebito fisso per spese amministrative.

### 7.7. Disdetta del contratto

La disdetta da parte della BOREAS S.R.L. o del Cliente, deve essere comunicata con lettera raccomandata almeno sei mesi prima della scadenza.

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                              |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br>Data      20.02.2020 |

Nel caso in cui la stessa venga inviata fuori dai termini previsti la Boreas, avrà comunque il diritto di effettuare la verifica periodica successiva.

Nel caso in cui la disdetta anticipi l'esecuzione della prima verifica periodica, il Cliente è tenuto al pagamento di un importo pari al costo di una verifica periodica.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

## 8. Gestione reclami, ricorsi e contenziosi

Per **RECLAMO** si intende una manifestazione di insoddisfazione, sia verbale che scritta, da parte del Cliente o da altre parti interessate relativamente al servizio offerto e/o ricevuto.

Il Cliente può presentare un reclamo a BOREAS seguendo la procedura sotto riportata:

Invio della segnalazione per via telefonica o attraverso e-mail ai contatti riportati sul sito [www.boreas.it](http://www.boreas.it) o comunicati su richiesta, indicando:

- Nominativo e/o Ragione sociale del reclamante
- Oggetto del reclamo;
- Motivazione del reclamo

Ogni segnalazione di reclamo ricevuta, anche per il tramite dell'ente di accreditamento/autorità competente, viene registrata da BOREAS e gestita secondo il proprio sistema di qualità.

Il responsabile della gestione del reclamo è la Direzione Generale BOREAS, sotto la quale viene analizzato il problema per individuare la fondatezza, la responsabilità e la risposta scritta da fornire al reclamante.

Il reclamo è ritenuto nullo se emesso oltre i 60 giorni dalla data di produzione del relativo servizio.

Al reclamante verrà confermato il ricevimento del reclamo e verranno indicati i tempi di intervento previsti e, successivamente, verrà contattato per informarlo sulla posizione dell'organismo.

L'Organismo deve comunicare ufficialmente al reclamante l'esito e la conclusione del processo di reclamo.

Qualsiasi reclamo che non trova soddisfazione delle parti, potrà trasformarsi in contenzioso presso i competenti fori giuridici.

Il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, viene periodicamente informato circa le registrazioni dei reclami ricevuti.

Le informazioni sul contenuto del reclamo e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

Per **RICORSO** si intende un'azione ufficiale del Cliente e/o di un'altra parte interessata con l'obiettivo di chiedere la revisione di una decisione presa dall'Organismo.

Il ricorso è un diritto del Cliente.

Il Cliente può presentare ricorso a BOREAS seguendo la procedura sotto riportata:

Invio del ricorso tramite PEC o raccomandata AR, agli indirizzi riportati sul sito [www.boreas.it](http://www.boreas.it) o comunicati su richiesta, indicando:

- Nominativo e/o Ragione sociale del ricorrente
- Oggetto del ricorso;
- Motivazione del ricorso a firma del legale rappresentante;
- Eventuali documenti a supporto;

L'assenza di uno o più dei precedenti elementi comporta ragione per respingere il ricorso, in tal caso BOREAS invierà al mittente comunicazione contenente le relative motivazioni.

Il ricorso è ritenuto nullo se emesso oltre i 60 giorni dalla data di produzione del relativo servizio.

Ogni reclamo viene registrato da BOREAS e gestito secondo il proprio sistema di qualità. Al ricorrente verrà confermato il ricevimento del ricorso.

Sotto la responsabilità della Direzione Generale, il ricorso viene analizzato *da personale non coinvolto nel processo oggetto di reclamo/ricorso* e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione.

BOREAS provvede comunque a fornire risposta scritta al ricorrente entro 30 giorni.

L'Organismo deve comunicare ufficialmente al reclamante l'esito e la conclusione del processo di ricorso.

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da BOREAS fino ad eventuale diversa pronunziazione ad esito dell'esame del ricorso.

Ogni spesa relativa al ricorso, nei casi di riconosciuta fondatezza, rimane a carico dell'organismo.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

Qualsiasi ricorso che non trova soluzione tra le parti, sarà sottoposto a tentativo di conciliazione obbligatoria avanti la Commissione di Conciliazione della Camera Arbitrale istituita presso la Camera di Commercio di Torino, dietro domanda congiunta delle parti.

Qualora il tentativo di cui al punto precedente non avesse esito positivo, sarà esclusivamente competente il Foro di Torino.

Il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, viene periodicamente informato circa le registrazioni dei reclami ricevuti.

Le informazioni circa il contenuto del ricorso e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.– REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

## 9. DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI

### 9.1. Diritti e doveri del Cliente

Al cliente BOREAS richiede:

- il rispetto dei doveri cogenti, descritti dalle disposizioni vigenti che traspongono la direttiva;
- il rispetto dei doveri contrattuali sottoscritti nell'accettazione delle condizioni contrattuali e del presente regolamento;
- di mettere a disposizione di BOREAS, se pertinente, un campione del tipo ed essere consapevole che BOREAS possa chiedere altri campioni, se il programma delle prove lo richiede;
- di consentire a BOREAS di accedere, a fini ispettivi in funzione della procedura di certificazione richiesta, ai locali di progettazione, fabbricazione, ispezione, prova e deposito e di fornirgli tutte le informazioni necessarie e la relativa documentazione.
- fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da BOREAS;
- non commercializzare prodotti prima della conclusione con esito positivo dell'iter di certificazione;
- comunicare a BOREAS eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto certificato;
- informare preventivamente BOREAS in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, apertura nuove sedi e/o filiali, cambi di denominazione sociale, modifiche significative dei propri cicli lavorativi.
- fornire, prima del rinnovo della certificazione, i dati aggiornati sull'introduzione di nuovi processi/prodotti e sulle modifiche;
- non emettere senza preventiva autorizzazione di BOREAS versioni modificate della documentazione tecnica di prodotto e/o della documentazione di sistema che contengano variazioni ai requisiti previsti dalla Direttiva e/o dalle norme applicate;

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

- comunicare l'eventuale coinvolgimento del Legale Rappresentante in procedimenti giudiziari connessi con l'attività dell'Organizzazione;
- evitare di fare e vietare ad altri di fare affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la certificazione ottenuta;
- evitare di utilizzare e vietare l'utilizzo del certificato o di una sua parte in modo ingannevole;
- interrompere l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione nel caso di sospensione o di revoca della stessa;
- non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività/prodotti che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- garantire l'accesso degli ispettori, ivi compresi quelli ACCREDIA, a tutte le aree aziendali ed a tutte le registrazioni pertinenti al fine di assicurare il corretto svolgimento della valutazione di conformità;
- garantire l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di BOREAS dei loro nominativi;
- garantire l'accesso al personale ispettivo di BOREAS in addestramento e in supervisione,
- accettare che in caso di diniego della certificazione l'informazione sia fornita in copia all'Ente di Accreditamento;
- rendersi disponibile all'esecuzione di verifiche ispettive con un preavviso di 5 giorni, a seguito di ricezione di reclami e/o segnalazioni o di sospensioni della certificazione, senza possibilità di ricusare il team incaricato di eseguire tale ispezione.

Il Cliente può:

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

- pubblicizzare l'avvenuta certificazione nei modi che ritiene più opportuni purché rispetti le regole definite nel presente Regolamento;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché BOREAS possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- chiedere la sostituzione dei valutatori sia di BOREAS sia di ACCREDIA qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta ad BOREAS entro e non oltre il periodo di tempo stabilito nella comunicazione della verifica ispettiva;
- formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva dagli ispettori, dandone comunicazione scritta ad BOREAS

## 9.2. Diritti e doveri BOREAS

BOREAS si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti con rapporto esclusivo, per l'effettuazione delle procedure di valutazione della conformità oggetto del presente Regolamento.

BOREAS è tenuta a:

- mantenere aggiornata la propria documentazione del Sistema di Gestione interno con riferimento ai documenti destinati ai clienti;
- predisporre, fornire e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di certificazione, comprendente la richiesta di certificazione, i rapporti di valutazione della conformità, i rapporti di verifica iniziale, i processi per rilasciare, mantenere, ridurre, estendere, sospendere, revocare la certificazione ed il processo di rinnovo;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento relative agli aspetti legati al campo di applicazione della certificazione stessa;
- comunicare preventivamente alle Organizzazioni la composizione dei team di verifica ispettiva e l'eventuale presenza degli ispettori ACCREDIA;

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

- verificare che le organizzazioni siano in grado di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi cogenti relative ai prodotti forniti, senza assumere alcuna responsabilità diretta in ordine all'adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dalle organizzazioni stesse (responsabilità che rimane a carico esclusivo delle medesime), né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.
- denunciare alle autorità competenti eventuali illeciti riscontrati e minacce subite dalle parti coinvolte nel processo di verifica e certificazione.

#### 10. CONSENSO AL SUBAPPALTO DI PROVE

Il cliente prende conoscenza del fatto che BOREAS per l'esecuzione delle attività di prova ha facoltà di servirsi di laboratori esterni accreditati o qualificati, in relazione ai quali BOREAS assume e mantiene la piena responsabilità per ogni attività assegnata all'esterno.

In relazione a quanto sopra ed in mancanza di esplicite osservazioni in senso contrario, da riportare nella Richiesta di certificazione, si ritiene acquisito il consenso del cliente al subappalto delle dette attività.

#### 11. USO LOGO BOREAS E LOGO ACCREDIA

Non è concesso al richiedente l'uso del logo BOREAS.

Potrebbe essere concesso in uso, a seguito di formale autorizzazione scritta, l'uso del logo BOREAS per gli scopi che saranno di volta in volta valutati e autorizzati.

Le condizioni del logo di ACCREDIA, sono disperate da RG.09.

Il richiedente dovrà evitarne utilizzi ingannevoli o ambigui e attenersi a quanto richiesto dal concedente.

#### 12. PRIVACY

La BOREAS gestisce i data secondo quanto disposto dal GDPR 679/2016. Ai sensi dell'art.13 D. Lgs. 196/03, BOREAS informa che i dati forniti saranno trattati in modo informatico e unicamente per lo

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

svolgimento del servizio richiesto; i dati non saranno oggetto di diffusione e non saranno comunicati ad altri soggetti ad eccezione delle autorità aventi diritto.

Il richiedente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento ACCREDIA.

I dati delle certificazioni emesse e lo stato di validità, sospensione e revoca potranno essere pubblicati sul sito internet di BOREAS e, per le eventuali attività per cui BOREAS è accreditata, saranno inseriti nella banca dati ACCREDIA consultabile su relativo sito internet (per quanto applicabile).

Il titolare del trattamento è BOREAS. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D. Lgs.196/03. Tutte le proprietà del Cliente prese temporaneamente in carico da BOREAS per lo svolgimento del servizio saranno conservate integre avendo

Salvaguardia dell'imparzialità

Le eventuali minacce all'Imparzialità e Terzietà dell'Organismo Notificato sono valutate con specifica ANALISI DEI RISCHI DI CONFLITTO D'INTERESSI, a garanzia di un controllo dei processi finalizzato alla formulazione serena ed imparziale degli esiti delle attività.

Un Comitato di Salvaguardia Imparzialità (CSI), istituito dall'Organismo Notificato con convocazione di membri esterni, di riconosciuta integrità morale, provenienti dai settori correlati al campo di competenza dell'Organismo, è posto a salvaguardia dei principi citati.

L'Organismo Notificato potrebbe non accettare di erogare un servizio richiesto qualora, per motivi inerenti al rapporto con il Cliente, ci sia una minaccia inaccettabile alla sua imparzialità.

### **13. MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

In caso di futuri aggiornamenti e modifiche del presente regolamento, BOREAS renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web [www.boreas.it](http://www.boreas.it). Le modifiche apportate non avranno alcun effetto sulle richieste in atto e si considereranno effettive solo per le richieste sottoscritte a far data della revisione del

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>BOREAS</b><br><br><small>PRD N° 0187 B<br/>Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento<br/>EA, IAF e ILAC</small> | <b>MANUALE QUALITA'</b>   | <b>Edizione</b> <b>06</b>                                       |
|  | <b>REGOLAMENTO GENERALE</b><br><br><b>MQ.REG.- REGOLAMENTO GENERALE</b> | <b>Revisione</b> <b>03</b><br><br><b>Data</b> <b>20.02.2020</b> |

presente Regolamento. In caso di modifiche, BOREAS dovrà darne comunicazione al fabbricante mediante fax, posta o e-mail. Entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione il fabbricante potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla certificazione. Passato il termine di 60 giorni senza comunicazioni da parte del fabbricante, la nuova edizione del presente Regolamento verrà ritenuta accettata per silenzio – assenso

#### **14. CAUSE SOPRAVVENUTE**

Qualora le condizioni individuate ai sensi delle richieste, siano modificati da una disposizione di legge, ciascuna Parte si riserva il diritto di annullare o modificare le richieste ovvero il prezzo del servizio, senza pregiudizio per i propri interessi e diritti nei confronti dei servizi già resi ed accettati.