
 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

1. SCOPO, GENERALITA' E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DEFINIZIONI	2
4. PRINCIPI E RESPONSABILITA' DI BIVER	2
4.1 Indipendenza, imparzialità e trasparenza	2
4.2 Competenza	3
4.3 Riservatezza	3
5. IMPEGNI E DIRITTI DEL CLIENTE	3
6. IMPEGNI DI BIVER	4
6.1 Accreditementi	4
6.2 Causa di forza maggiore	4
7. SERVIZI DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA	4
7.1 Richiesta del Cliente e definizione degli accordi contrattuali	4
7.2 Programmazione delle verifiche	4
7.3 Esecuzione ed esito delle verifiche periodiche	5
7.4 Esecuzione ed esito delle verifiche straordinarie	5
7.5 Trasmissione del Certificato di Ispezione e utilizzo da parte del Richiedente	5
8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	6
9. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	6
10. CONDIZIONI CONTRATTUALI	6
11. RECESSO E SOSPENSIONE	6

RIFERIMENTI		
D.P.R. 162/99	D.P.R. 214/2010	UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
D.P.R. 8/2015	DIRETTIVA ASCENSORI 2014/33/UE	ILAC-P15:06/2014
D.P.R. 23/2017	UNI EN ISO/IEC 17000:2020	RG-01 ACCREDIA
RG-01-04 ACCREDIA	RG-09 ACCREDIA	

REVISIONI					
REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROV.
0	17/10/2022	Emissione in bozza	RT Federica Levantesi	RGQ Roberta Olivieri	DGE Claudia Marilungo
1	03/02/2023	Aggiornamenti legislativi – specifica sui reclami e sull'aggiornamento del regolamento	RT Federica Levantesi	RGQ Roberta Olivieri	DGE Claudia Marilungo
2	27/04/2023	Revisione formale dei contenuti dell'intera procedura	RT Federica Levantesi	RGQ Roberta Olivieri	DGE Claudia Marilungo
3	15/01/2025	Aggiunti impegni e diritti del cliente, modificate tempistiche di invio certificati negativi e definizione reclami e ricorsi	RT Federica Levantesi	RGQ Roberta Olivieri	DGE Claudia Marilungo

 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

1. SCOPO, GENERALITA' E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i principi e le procedure che disciplinano l'attività di verifica periodica e straordinaria di ascensori, montacarichi e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in accordo con gli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/99 e s.m.i., che il proprietario o il suo legale rappresentante sono tenuti ad effettuare per il mantenimento in esercizio degli stessi.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o osservazioni eventualmente impartite in precedenti verifiche.

BIVER rende disponibile l'ultima versione aggiornata del Regolamento sul proprio sito web all'indirizzo <https://www.biververifiche.it>, presso la propria sede o su richiesta del Richiedente, provvede ad inviarne una copia in formato elettronico.

Le revisioni e gli aggiornamenti del presente regolamento vengono effettuati in conformità alle normative vigenti e al Sistema di Gestione della Qualità di BIVER e devono essere comunicati al cliente prima dell'attività di verifica. BIVER applica il presente Regolamento in conformità alle prescrizioni della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e a tutte le prescrizioni ACCREDIA e viene applicato in maniera imparziale a tutti i clienti che utilizzano il servizio di verifica.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento è applicato da BIVER alle attività di verifica periodica e straordinaria individuate nel paragrafo precedente.

Il Regolamento descrive gli impegni e le responsabilità assunte da BIVER e dal Richiedente per l'esecuzione di una verifica periodica e/o straordinaria.

3. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da BIVER nello svolgimento dell'attività di verifica è in accordo con i riferimenti normativi riportati a pag. 1 e al seguente documento normativo:

- UNI EN ISO/IEC 17000:2020 "Valutazione e conformità. Vocabolario e principi generali".


Valgono inoltre le seguenti definizioni:

- **Richiedente (o Cliente):** il proprietario o il Legale Rappresentante dell'impianto che presenta la richiesta per l'esecuzione di una verifica;
- **Ascensore:** un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico e che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di persone, di persone e cose, 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:** apparecchio di sollevamento a motore, di portata non inferiore a 25 kg, che collega piani definiti mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide, o che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di sole cose, inaccessibile alle persone o, se accessibile, non munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico;
- **Ispettore:** personale che svolge attività di valutazione della conformità;
- **Ispezione (o Verifica):** attività condotta mediante analisi documentali, strumentali, funzionali, ai fini di riscontrare la conformità a requisiti definiti mediante il riscontro di evidenze oggettive;
- **Prescrizione:** formalizzazione del riscontro di evidenze oggettive che attestano il mancato recepimento di requisiti applicabili all'oggetto dell'ispezione, posti da norme tecniche o disposizioni di legge;
- **Responsabilità:** onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro, o dalla gestione di un incarico (o mansione) affidato e da svolgere con il dovuto impegno;
- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione scritta, da parte di ogni tipologia di utente rispetto alla fruizione di un servizio erogato dall'Organismo e al suo operato.
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela dei diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'organismo.

4. PRINCIPI E RESPONSABILITA' DI BIVER

4.1 Indipendenza, imparzialità e trasparenza

La struttura organizzativa BIVER, il personale dipendente e gli ispettori, assicurano indipendenza e imparzialità sul proprio operato e in particolare sui giudizi espressi in merito alle valutazioni condotte nell'attività di verifica; garantiscono inoltre correttezza e trasparenza poiché si escludono pressioni interne o esterne, di carattere commerciale, finanziario o altro, che possano condizionare il lavoro svolto.

 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

Il personale non è coinvolto in altre attività che possano creare conflitto con l'operato condotto da BIVER e quindi eludere i criteri di indipendenza, imparzialità e integrità professionale, inoltre il corrispettivo percepito dagli stessi non è in alcun modo dipendente dall'esito delle verifiche e non influisce negativamente sul corretto svolgimento della stessa in termini di qualità e durata.

BIVER concede paritetivamente a tutte le realtà, pubbliche o private, di accedere ai servizi di verifica periodica e/o straordinaria, senza alcuna distinzione di dimensione, appartenenza modalità organizzativa o numero di impianti; non svolge inoltre attività di verifica su impianti di cui detiene la proprietà.

BIVER effettua, in regime di qualità, le analisi dei rischi valutando i processi, il personale, i verificatori ed i sistemi di relazioni, richiedendo inoltre a tutto il personale di segnalare qualunque situazione ritenuta critica che possa far venire meno al mantenimento dei requisiti in oggetto.

A tale fine viene garantita a tutto il personale un'adeguata formazione e introduce nel sistema il "Codice etico" (RG 02).

BIVER, adoperandosi di mantenere integri i principi di imparzialità e indipendenza nello svolgimento delle ispezioni, si esime nello svolgere tutte le attività di verifica che possano inficiare i principi sopra descritti pertanto, è esclusa qualsiasi forma di consulenza, che possa far venire meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

4.2 Competenza

Biver assicura la competenza del proprio personale e dei Verificatori attraverso l'individuazione dei requisiti minimi generali, della formazione in base al ruolo svolto, valutazione delle competenze e caratteristiche personali, creando per ciascuno di loro schede di qualifica, che verranno poi aggiornate in base alla formazione svolta.

Esiste inoltre nel sistema interno Biver un processo di monitoraggio delle competenze al fine garantire il mantenimento della qualifica, individuare eventuali carenze o esigenze di aggiornamento.

4.3 Riservatezza

Biver si impegna a non diffondere a terzi, notizie afferenti i rapporti contrattuali con i propri Clienti, salvo:

- Comunicazioni di carattere normativo necessari al processo di verifica secondo DPR 162/99 e s.m.i., e regolamento Accredia (Ente Italiano per l'Accreditamento);
- Sia stabilito da legge o disposto dall'Attività Giudiziaria.


I risultati delle ispezioni vengono comunicati al personale di riferimento indicato dal Cliente, salvo diversa disposizione delle autorità giudiziarie o di requisiti di legge.

Tutti i documenti risultanti dall'attività di ispezione vengono conservati in condizioni di riservatezza e sono accessibili esclusivamente al personale ed ai Verificatori BIVER che assicurano il trattamento dei dati personali dei propri clienti in conformità alle prescrizioni contenute nel Regolamento dell'Unione Europea 2016/676 e secondo GDPR – Regolamento 2016/679 adoperando supporti informatici idonei per il controllo, gestione e conservazione dati.

5. IMPEGNI E DIRITTI DEL CLIENTE

Il richiedente si impegna a fornire la massima collaborazione al personale BIVER durante tutte le fasi dell'attività accettando i requisiti e le prescrizioni poste nel presente Regolamento, impegnandosi a trasferire i contenuti a tutti i soggetti coinvolti, garantendone il rispetto da parte degli stessi ed in particolare si impegna a:

- Fornire i documenti e le informazioni richieste dal personale BIVER, garantendone completezza e veridicità, al fine di consentire la corretta pianificazione ed esecuzione della verifica, comunicando eventuali variazioni dei dati forniti. Sono richiesti pertanto, manuale d'uso e manutenzione, dichiarazione di conformità dell'impianto ottenuta ai sensi del D.P.R. 162/99 (Direttiva 95/16/CE), libretto e fascicolo tecnico dell'impianto aggiornato con eventuali modifiche apportate all'impianto completo di documentazione tecnica delle parti sostituite/modificate, rapporti di manutenzione periodica, ultimo verbale di verifica periodica, eventuali verbali di verifiche straordinarie;
- Sospendere il funzionamento dell'impianto, in caso di esito negativo della verifica e rimuovere le cause che lo hanno determinato per poi richiedere la verifica straordinaria;
- Agevolare la pianificazione dell'attività di verifica ponendo in contatto l'incaricato Biver con la ditta di manutenzione, incaricando questa ultima ad effettuare manovre sull'impianto in presenza del personale di BIVER;
- Garantire l'accesso in sicurezza agli impianti secondo normative vigenti agli incaricati Biver, personale Accredia o altri Enti preposti, informandoli sui possibili rischi specifici esistenti ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- Accettare che l'attività di verifica possa essere svolta dall'Organismo come Audit di verifica dell'ente di accreditamento, come verifica di affiancamento formativo del personale Biver, impegnandosi a mettere a disposizione informazioni e documenti dell'impianto;
- Accettare tacitamente l'esito della verifica riportato sul Certificato emesso dall'Organismo;
- Segnalare tempestivamente a BIVER incidenti, guasti e/o eventuali modifiche apportate all'impianto;
- Non modificare Rapporti e/o Certificati di Ispezione emessi dall'organismo;
- Non utilizzare il logo BIVER senza preventiva autorizzazione scritta;
- Non utilizzare il logo ACCREDIA.

 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

Il mancato rispetto dei punti nel presente RG.03 da parte del Richiedente, permette all'Organismo di sospendere l'intervento liberandolo da qualsiasi obbligo contrattualmente previsto, salvo il fatto di poter richiedere il compenso pattuito per inadempienza dovuta a cause non imputabili a Biver.

Il richiedente ha diritto di:

- Presentare segnalazioni e/o reclami all'operato dell'Organismo;
- Presentare ricorsi circa l'esito della verifica riportato sul Certificato emesso dall'Organismo;
- Ricusare l'ispettore qualora si presentino giustificate motivazioni (conflitto di interessi, precedenti comportamenti non etici, ecc.) fino al momento di inizio della verifica o entro 2 gg dall'avvenuta comunicazione del nominativo, secondo le modalità riportate al ¶ 7.2

6. IMPEGNI DI BIVER

Con la firma e l'accettazione del contratto BIVER si impegna a svolgere un servizio nel rispetto del presente Regolamento e secondo quanto descritto dal D.P.R. 162/99 e s.m.i. in linea ai principi di indipendenza, imparzialità, competenza e riservatezza sopra descritti.

BIVER garantisce idonee coperture assicurative per rischi derivanti dall'attività di verifica oltre all'opportuna formazione degli operatori incaricati circa le procedure corrette da adottare per le verifiche secondo D.P.R. 162/99 e sulle disposizioni in materia di sicurezza.

BIVER mantiene lo scadenziario delle verifiche, impegnandosi quindi ad avvertire il cliente circa la necessità di effettuare la verifica successiva prima della sua scadenza.

BIVER garantisce che i Verificatori utilizzano strumentazioni di misura idonee alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura.

6.1 Accreditiamenti

BIVER, Organismo di Ispezione di Tipo "A", svolge attività di verifica degli impianti e opera secondo le procedure oggetto del presente regolamento imposte da D.P.R. 162/99 s.m.i. ed è soggetto ad accreditamento da parte dell'Ente Accredia. Eventuali rinunce, sospensioni, revoche o mancate conferme dei riconoscimenti dalle autorità competenti necessari allo svolgimento dell'attività di verifica, saranno comunicate da Biver al Cliente

Nei suddetti casi il cliente ha facoltà di recedere dal contratto sottoscritto con l'Organismo il quale non può essere ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali inadempienze legate a questa eventualità.

6.2 Cause di forza maggiore

BIVER non potrà essere ritenuto responsabile se dovessero verificarsi inadempienze a causa di circostanze oggettivamente imprevedibili successive all'assunzione dell'incarico.

Pariteticamente BIVER non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato rispetto degli accordi contrattuali qualora siano conseguenza dell'inadempimento da parte del richiedente di quanto contenuto nel presente RG.03.

7. SERVIZI DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA

I servizi di verifica svolti da BIVER sono finalizzati alla valutazione dello stato di conservazione e di efficienza dell'impianto, degli ausiliari e dei dispositivi di sicurezza di cui è dotato in conformità alle norme e alle leggi in vigore all'atto dell'installazione.

7.1 Richiesta del Cliente e definizione degli accordi contrattuali

Il Cliente può richiedere il servizio di Ispezione telefonicamente, via mail o per contatto diretto; l'RT o SRT, prende in carico la richiesta, acquisendo dal cliente i dati necessari per la formulazione dell'offerta, che viene poi sottoposta al cliente stesso.

Con l'eventuale accettazione e sottoscrizione del contratto, il Cliente si impegna a rispettare le condizioni economiche, le modalità di pagamento, le modalità di svolgimento dell'attività di verifica ed ogni impegno contrattuale derivato (RG.03).

Prima dell'esecuzione dell'ispezione, BIVER verifica che i dati e i documenti forniti dal cliente siano congrui a quanto riscontrato all'impianto. Qualora si evidenzino variazioni o carenze in proposito Biver adeguerà i dati contrattualizzati per poi inviare al cliente l'accettazione di Incarico che dovrà provvedere a farne opportuna comunicazione al Comune di competenza.


L'importo contrattualizzato con BIVER non include i costi dell'incaricato al servizio di manutenzione dell'impianto che sono da ritenersi esclusivamente a carico del Richiedente nell'attività di verifica.

7.2 Programmazione delle verifiche

La scadenza dell'attività di verifica è pianificata da Biver sulla base della verifica documentale/precedente verifica. Biver in accordo con il manutentore dell'impianto e con il cliente, fissa la data di ispezione comunicando il nominativo dell'incaricato.

Il Cliente può ricusare l'ispettore e richiederne la sostituzione per giustificate motivazioni (conflitto di interessi, precedenti comportamenti non etici, ecc.) fino al momento di inizio della verifica o entro 2 gg dall'avvenuta comunicazione del nominativo, inviando un'email all'indirizzo ufficio@biververifiche.it

Qualora, per qualsiasi motivo, l'ispettore non riesca ad eseguire la verifica, si avvertirà la ditta di manutenzione ed il Cliente possibilmente entro 24 ore dalla data concordata, riprogrammando l'ispezione quanto prima.

 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

7.3 Esecuzione ed esito delle verifiche periodiche

Durante l'attività di verifica periodica l'Ispettore esamina l'impianto (es. dispositivi di sicurezza e stato di usura, componenti dell'impianto e stato di usura, eventuali variazioni/modifiche a componenti), la documentazione tecnica (libretto o fascicolo tecnico, rapporti di manutenzione), le relative apparecchiature, ausiliari, locali e ambienti in cui sono posti e le relative vie d'accesso (es. vano di corsa, locale rinvii se presente, locale macchine, fossa ecc...).

Controlla che si sia ottemperato alle eventuali prescrizioni di verifiche precedenti nonché l'adeguamento a norme tecniche successive.

La verifica, svolta in presenza al manutentore, figura in possesso dei requisiti necessari all'effettuazione delle manovre tecniche sull'impianto, viene eseguita secondo direttive operative dell'Ispettore BIVER; si appone, dunque, una targhetta adesiva dell'Organismo all'interno della cabina dell'impianto utile a richiamare, in caso di necessità, l'Organismo incaricato.

Successivamente, l'operatore BIVER, rilascia al proprietario/legale rappresentante un rapporto attestante l'attività di Ispezione effettuata, privo dell'esito che sarà riportato sul Certificato definitivo, emesso ed inviato al cliente entro 45 gg dalla verifica in caso di esito positivo. Sul certificato potranno essere riportate eventuali prescrizioni utili al miglioramento della sicurezza dell'impianto, aventi il carattere di semplice segnalazione, altresì potranno assumere carattere prioritario e richiedere quindi un intervento integrativo all'impianto se prerogative alle condizioni di sicurezza circa le norme in vigore all'atto dell'installazione.

Qualora sia necessaria la ripetizione dell'attività di verifica, al fine di accertarne in via definitiva l'esito, la Biver procederà alla ripetizione della stessa a proprio carico comunicandolo preventivamente al cliente secondo le modalità indicate al precedente punto 7.2

In caso di esito negativo, l'impianto non potrà rimanere in esercizio e Biver provvederà ad emettere ed inviare certificato al cliente, alla ditta di manutenzione e al competente ufficio Comunale entro ± 5 gg dalla data di verifica, per i provvedimenti di pertinenza secondo D.P.R. 162/99 e s.m.i.

Il Richiedente dovrà pertanto eliminare le cause che hanno comportato l'esito negativo della verifica periodica per poi richiedere all'Organismo l'effettuazione di una verifica straordinaria.

7.4 Esecuzione ed esito delle verifiche straordinarie

Le verifiche straordinarie possono essere richieste dal cliente per motivate ragioni, e sono necessarie a seguito di esito negativo di una verifica periodica, incidente di notevole importanza, anche non seguito da infortunio, modifica costruttiva all'impianto, attivazione dell'impianto qualora il proprietario o il suo legale rappresentante non abbia provveduto alla messa in esercizio dello stesso entro 60 giorni dalla data di emissione della dichiarazione di conformità da parte dell'installatore. Tale intervento è finalizzato al ripristino della corretta funzionalità dell'impianto a seguito della rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica periodica e/o incidente, e alla funzionalità delle parti sostituite e degli eventuali componenti in corrispondenza alle norme di riferimento.

Preliminarmente alla verifica, Biver controlla in loco l'attestazione di conformità CE e la dichiarazione UE di conformità per impianti ascensore di cui alla Direttiva 2014/33/UE, dichiarazione ai sensi del D.M. 37/08 e la dichiarazione CE di conformità per gli apparecchi di sollevamento con velocità $< 0,15$ m/s di cui alla Direttiva 2006/42/CE; in mancanza degli stessi, l'ispezione straordinaria non potrà avere esito positivo.

E' prevista la possibilità di eseguire sull'impianto una verifica straordinaria contestualmente a quella periodica, nei casi in cui la scadenza di quest'ultima coincida con la necessità di effettuare una straordinaria.

L'Ispettore in questo caso effettuerà preliminarmente la verifica straordinaria, e nel caso in cui essa abbia esito positivo, procederà con l'esecuzione della verifica periodica; la successiva scadenza della verifica periodica è stabilita entro due anni a partire dalla data di verifica congiunta.

A seguito di una verifica straordinaria con esito positivo, BIVER trasmetterà la comunicazione all'ufficio Comunale competente, allegando Certificato di Ispezione per verifiche straordinarie utile alla riattivazione dell'impianto.


Il Certificato contiene l'indicazione del tipo/motivo per cui viene eseguita la verifica e attesta il mantenimento delle condizioni di sicurezza dell'impianto e la compatibilità delle modifiche apportate.

7.5 Trasmissione del Certificato di Ispezione e utilizzo da parte del Richiedente

Biver redige certificato elettronico che perverrà al cliente e alla ditta di manutenzione a mezzo email fornita entro 45 gg in caso di esito positivo, e ± 5 gg in caso di esito negativo, in quest'ultimo caso sarà necessaria ulteriore comunicazione al Comune di competenza. Copia del Certificato di Ispezione deve essere inserita nella documentazione dell'impianto a cura del proprietario o del suo legale rappresentante.

Il Richiedente può utilizzare ed esibire il verbale di ispezione per tutte le finalità e gli scopi legalmente previsti ed è espressamente vietato modificare, riprodurre parzialmente il documento o mascherare i suoi contenuti.

In caso di uso improprio della documentazione, di comportamenti non corretti, o lesivi dell'immagine di BIVER, questa ultima adotterà i provvedimenti per la tutela propria e di terzi eventualmente coinvolti.

 BIVER VERIFICHE	REGOLAMENTI	RG.03
	REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI ASCENSORI	

8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il reclamo può essere presentato da ogni tipologia di utente ~~rispetto alla fruizione di un servizio erogato dall'Organismo~~ nei riguardi dell'Organismo e del suo operato in generale, in forma scritta tramite Raccomandata A/R o pec entro 30 giorni lavorativi dall'evento da segnalare, attraverso il modulo M.19 "Reclami/Ricorsi" scaricabile dal sito www.biververifiche.it. BIVER non prende in considerazione i reclami presentati in forma anonima. L'Organismo analizza il contenuto del reclamo per individuare le azioni necessarie alla gestione e risoluzione dello stesso in conformità alle procedure interne adottate. Si escludono dalla gestione di reclami e ricorsi gli operatori dell'Organismo direttamente coinvolti.

Entro 15 giorni dalla ricezione del Reclamo BIVER fornisce risposta scritta e motivata, sia che questo risulti fondato o infondato, e propone azioni risolutive entro i successivi 60 giorni. Il cliente viene informato costantemente durante tutto lo stato di avanzamento della sua gestione.

~~Qualora il reclamante non risulti soddisfatto dalla risposta di BIVER al reclamo, può procedere a formalizzare un ricorso.~~

In nessun caso il Reclamo può dare seguito ad azioni discriminatorie nei confronti del reclamante.

Il ricorso può essere presentato dal cliente o suoi diretti rappresentanti in caso di disaccordo circa l'esito della verifica comunicato dall'Organismo attraverso l'emissione del Certificato. Il ricorso deve essere formalizzato per iscritto entro i successivi 15 giorni ~~lavorativi dal fatto a cui si intende ricorrere~~, con lettera Raccomandata A/R o pec, circostanziando le motivazioni dello stesso e le evidenze necessarie a sostenere la propria tesi.

Entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione, BIVER comunica al ricorrente a mezzo pec l'affidamento della gestione del caso. La sua risoluzione viene notificata a mezzo pec entro 60 giorni. Il cliente viene informato costantemente durante tutto lo stato di avanzamento della sua gestione.

Il recepimento e la gestione del ricorso non sospendono la vigenza delle decisioni prese da BIVER fino alla conclusione e della relativa trattazione.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto della risoluzione del ricorso può sempre adire al contenzioso con BIVER.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del Regolamento di Certificazione, è competente, esclusivamente, il Foro di Fermo.

9. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

L'aggiornamento continuo del panorama normativo e legislativo applicabile alle attività condotte da BIVER e coinvolte nel presente regolamento, potrebbe richiedere la modifica di uno o più paragrafi dello stesso; eventuali modifiche al Regolamento saranno comunicate al cliente che potrà consultare l'ultima versione aggiornata sul sito web dell'organismo o riceverne una copia su esplicita richiesta.

Il Richiedente si impegna ad adeguarsi alle nuove condizioni poste dal Regolamento e il suo aggiornamento non può essere considerato giusta causa di recesso dal contratto sottoscritto da BIVER.

10. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le condizioni economiche applicate (importo richiesto per le attività, modalità di pagamento, durata e recesso del contratto) sono riportate all'interno dall'Offerta redatta da BIVER per le attività di cui al presente regolamento e si basano sulle informazioni fornite dal Richiedente e fanno riferimento al Tariffario definito dall'Organismo.

Il riscontro in sede di verifica, di eventuali incongruenze con i dati forniti dal Richiedente, comporterà l'adozione delle opportune variazioni alle condizioni economiche che saranno riportate all'atto della fatturazione.

11. RECESSO E SOSPENSIONE

Le condizioni di recesso sono indicate sulle clausole contrattuali sottoscritte dal cliente, dove BIVER potrà decidere di recedere qualora il cliente risulti inadempiente (clausola risolutiva espressa)

In alternativa BIVER potrà decidere di sospendere l'esecuzione delle attività previste dal contratto fino alla regolarizzazione della posizione, riservandosi comunque di agire, in sede giudiziale per il recupero di quanto dovuto o maggiori danni.