

Regolamento Generale per le Ispezioni **ai sensi del DPR462/01**

1	6	29.04.22	Aggiornamento Certificato di Ispezione	RQ	RQ	DG
1	5	11.06.21	Aggiornamento gestione ricorsi	RQ	RQ	DG
1	4	23.02.21	Aggiornamento schema accettazione cliente	RQ	RQ	DG
1	3	30.11.20	Adeguamento Accredia	RQ	RQ	DG
1	2	02.03.17	Aggiornamento generale	RQ	RQ	DG
1	1	26.10.12	Prima Emissione	RQ	RQ	DG
Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione

INDICE

1. Scopo.....	3
2. Indirizzi politici.....	3
3. Riferimenti.....	3
4. Termini e definizioni.....	4
5. Trattamento dei dati personali e riservatezza.....	4
6. Condizioni generali.....	5
7. Condizioni economiche.....	5
7.1. Tariffe.....	5
7.2. Condizioni di pagamento.....	5
8. Doveri e Diritti.....	5
8.1. Doveri generali dell'organizzazione.....	5
8.2. Doveri dell'organizzazione relativi all'uso della certificazione e del marchio di Italiana Ispezioni e di Accredia.....	6
8.3. Diritti dell'organizzazione.....	6
8.4. Doveri di Italiana Ispezioni.....	6
8.5. Diritti di Italiana Ispezioni.....	7
9. Notifica di modifica dei requisiti di ispezione.....	7
9.1. Notifica di modifiche alle norme per le verifiche di ispezione ed ai Regolamenti Accredia.....	7
9.2. Notifica di modifiche al presente regolamento.....	7
9.3. Notifica di modifiche da parte di un'organizzazione.....	8
10. Processo di Ispezione.....	8
11. Recesso dal contratto di certificazione e rinuncia alla certificazione.....	9
12. Contenziosi.....	9
13. Reclami e Ricorsi.....	9
14. Rinuncia, sospensione e revoca dell'accreditamento.....	11

Il presente documento è di proprietà di Italiana Ispezioni, esso non può essere riprodotto o diffuso, in parte o completamente, se non su autorizzazione scritta del Legale Rappresentante.

1. Scopo

Il presente Regolamento Generale per le Ispezioni ai sensi del DPR 462/01 definisce le condizioni contrattuali tra le organizzazioni richiedenti le verifiche di ispezione e l'Italiana Ispezioni. Il Regolamento definisce le procedure e modalità operative adottate da Italiana Ispezioni srl per lo svolgimento delle verifiche periodiche e straordinarie così come indicato nell'art.1 della Direttiva 11 Marzo 2002 – Ministero delle Attività Produttive in riferimento al D.P.R 462/01.

Queste sono:

- installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche –AREA 1 ;
- impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione fino a 1000V – AREA 2;
- impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione oltre 1000V – AREA 3;
- impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione – AREA 4.

Il presente documento insieme all'offerta economica costituisce il contratto di ispezione legalmente valido.

Lo scopo è quello di garantire che:

1. l'accesso alle verifiche sia aperto a tutte le organizzazioni, che ne facciano richiesta in osservanza al presente regolamento, senza che siano applicate politiche o procedure discriminatorie per impedire o limitarne l'accesso. In particolare, al fine di evitare discriminazioni di carattere finanziario ed economico o relative alle dimensioni dell'organizzazione o all'appartenenza a particolari associazioni, l'Italiana Ispezioni utilizza un tariffario in cui sono descritte le condizioni economiche applicate e la Politica degli sconti;
2. i criteri con cui sono effettuate le verifiche alle organizzazioni siano chiaramente definiti.

Le verifiche periodiche e straordinarie effettuate dalla Italiana Ispezioni sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e che si è ottemperato ad eventuali prescrizioni impartite da verificatori precedenti, in sintonia con quanto previsto dai Decreti e normative di riferimento.

Nel rispetto della indipendenza della verifica ispettiva, Italiana Ispezioni non fornisce alle Organizzazioni servizi di consulenza per la predisposizione della documentazione tecnica relativa agli impianti da sottoporre a verifica

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet: www.italianaispezioni.it. I Clienti possono comunque richiederne una copia. In qualunque momento Italiana Ispezioni ha la facoltà di modificare/revisionare unilateralmente il presente Regolamento. Qualunque modifica unilaterale è comunicata espressamente al Cliente per iscritto.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate graficamente mediante una sottolineatura del testo che ha subito modifiche.

2. Indirizzi politici

L'Italiana Ispezioni effettua le verifiche di ispezione in virtù del Decreto Direttoriale del Ministero dello Sviluppo Economico Div.6 del 07/06/2021, i cui estremi sono disponibili sul sito www.italianaispezioni.it.

Per infondere fiducia a tutte le parti coinvolte, l'Italiana Ispezioni svolge la propria attività secondo i principi dell'imparzialità, competenza, responsabilità, trasparenza, riservatezza, rapida ed efficace risposta ai reclami.

L'Italiana Ispezioni si impegna a svolgere, con diligenza ed integrità professionale, le verifiche di ispezioni nel rispetto alle prescrizioni delle norme e dei documenti di riferimento, assicurando che le decisioni inerenti all'esito della verifica siano prese da persone competenti ed indipendenti.

L'Italiana Ispezioni non intende, né può assumere alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di ispezione.

L'Italiana Ispezioni rispetta i criteri di indipendenza previsti per gli organismi di ispezione di tipo "A" definiti dalla norma ISO/IEC 17020 e risponde, quindi, ai requisiti dettati al punto 4 e nell'Appendice A della suddetta norma.

Per garantire ciò l'alta Direzione dell'Organismo ha stabilito che la retribuzione del personale coinvolto nelle attività di verifica non deve essere in alcun modo legata all'esito o alla quantità delle verifiche svolte ed è, inoltre, garantita l'estraneità da parte dell'organismo di ispezione e del proprio personale verificatore alla progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzazione ed alla manutenzione degli oggetti della verifica.

Il personale coinvolto nelle attività di ispezione è tenuto a firmare dichiarazioni sostitutive di atto notorio al fine di dichiarare la rispondenza a quanto sopra. L'Organismo assicura che non sussistano pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altro genere che possano compromettere la propria imparzialità di giudizio.

L'Organismo assicura la fornitura dei propri servizi a tutti i soggetti interessati senza alcuna discriminazione rispettando sempre i principi di trasparenza.

L'Organismo effettua un continuo controllo per assicurare che vengano sempre rispettati i principi descritti sopra.

L'Italiana Ispezioni rende pubblica la propria Politica per l'Imparzialità, pubblicandola sul proprio sito internet, www.italianaispezioni.it.

3. Riferimenti

Le principali norme di riferimento sono il D.P.R. 462/01 "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di

impianti elettrici pericolosi “; la Direttiva 11 Marzo 2002 “Procedure per l’individuazione, ai sensi degli articoli 4,6,7 del decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001 n. 462, degli Organismi di Ispezione di tipo A “, del Ministero delle Attività Produttive, la UNI EN CEI ISO/IEC 17020:ur, i Regolamenti Accredia (RG-01, RG01-04, RG09) e le norme CEI di settore. Tutte le altre norme applicabili sono elencate nel documento “Linea Guida delle Leggi e Norme tecniche”.

4. Termini e definizioni

Per i termini utilizzati nei documenti del sistema di gestione dell’Italiana Ispezioni si rimanda alla norma ISO 17020: ur.

Di seguito si riportano le definizioni più frequenti:

Organizzazione: Società, Ditta, Impresa, Ente, che possiede proprie funzioni e si configuri come luogo di lavoro.

Impianto: da intendersi come

- installazione e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000V;
- impianti di messa a terra di impianti alimentati oltre 1000 V;
- impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione. Ispettore: personale che svolge attività di verifica periodica e/o straordinaria.

Verifica: verifica periodica o straordinaria. Da intendersi anche come ispezione o verifica ispettiva che definiscono l’attività svolta secondo quanto richiamato dalle norme CEI di settore.

Certificato di Ispezione: Documento di sintesi della attività di verifica

Richiesta Verifica: Documento inviato dall’Organizzazione alla Italiana Ispezioni srl per richiedere il preventivo per l’effettuazione della verifica periodica ai sensi del DPR 462/01

Affidamento Ispezione: Documento inviato dall’Organizzazione per comunicare alla Italiana Ispezioni srl l’incarico diretto per la verifica periodica ai sensi del DPR 462/01

5. Trattamento dei dati personali e riservatezza

I dati personali direttamente forniti dall’organizzazione, ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati dall’Italiana Ispezioni in conformità al Regolamento (UE) n. 679/2016 e al D. Lgs. n.101 del 10/08/2018, al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con l’organizzazione stessa, sia sul piano legale sia sul piano commerciale.

L’organizzazione viene informata che, ai sensi del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n.101 del 10/08/2018:

1. i dati personali forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell’ambito dell’attività, saranno trattati con la massima riservatezza per consentire lo svolgimento delle attività dell’Italiana Ispezioni;
2. i dati saranno registrati e conservati in archivi cartacei e/o informatici e potranno essere oggetto di trattamento anche da parte degli Organismi preposti al controllo del mercato delle ispezioni degli impianti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ASL, INAIL, Ispettorato del Lavoro, Accredia, etc. e non verranno comunicati o diffusi ad altri soggetti, se non in stretta ottemperanza ad obblighi previsti dalla legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria e da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge;
3. il Titolare del trattamento dei dati personali è l’Italiana Ispezioni Srl, con sede legale in Contrada Pontecorvo – S.S. Appia km 274,500 – 82100 – Benevento. Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante della società;
4. l’organizzazione cliente potrà esercitare i propri diritti ed avere accesso ai propri dati, così come previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e dal D. Lgs. n.101 del 10/08/2018;
5. il mancato conferimento dei dati personali può comportare l’impossibilità da parte dell’Italiana Ispezioni di gestire il rapporto con il soggetto interessato.

L’Italiana Ispezioni definisce nel presente regolamento le modalità adottate per salvaguardare la riservatezza delle informazioni ottenute o derivanti dall’esecuzione delle attività di certificazione, a tutti i livelli della propria struttura (personale interno, esterno, comitati, gruppi di lavoro, fornitori di servizi e tutti coloro che operano per suo conto).

L’Italiana Ispezioni informa l’organizzazione cliente in anticipo circa le informazioni che intende rendere pubbliche. Tutte le altre informazioni, tranne quelle rese pubbliche dall’organizzazione cliente, sono considerate confidenziali.

Le informazioni su una particolare organizzazione cliente o persona, tranne quanto richiesto dalla norma che regola l’attività degli organismi di ispezione o dalla normativa cogente, non saranno divulgate a terzi senza il consenso scritto dell’organizzazione stessa o persona. Nei casi in cui la legislazione richieda all’Italiana Ispezioni di divulgare informazioni riservate a una terza parte, l’organizzazione cliente o la persona interessata sarà portata a conoscenza in anticipo delle informazioni fornite, salvo contraria disposizione di legge.

L’Italiana Ispezioni comunica ad Accredia i dati delle organizzazioni verificate secondo le modalità da questi definite.

Le informazioni riguardanti l’organizzazione cliente provenienti da fonti diverse da quelle del cliente stesso (es. da un reclamo, dalle Autorità, da Accredia, etc.) sono trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica dell’Italiana Ispezioni. Tutto il personale interno ed esterno di Italiana Ispezioni, nonché il personale di enti esterni e tutte le persone che operano per conto dell’Italiana Ispezioni, sottoscrivono obbligatoriamente l’impegno a non divulgare a terzi eventuali informazioni raccolte durante le attività di verifica, in assenza di autorizzazione scritta dell’organizzazione, per garantire il trattamento in riservatezza delle informazioni ottenute o derivanti dall’attività di certificazione.

L'Italiana Ispezioni dispone e utilizza apparecchiature e dispositivi che garantiscono il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate (accesso ad ogni PC con password, documenti e registrazioni proprie o delle organizzazioni in un archivio sotto chiave. Quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri organismi, l'Italiana Ispezioni informa l'organizzazione cliente di tali azioni.

6. Condizioni generali

Affinché possa essere attivato l'iter di verifica ispettiva l'organizzazione richiede alla Italiana Ispezioni un'offerta economica inviando un modulo di Richiesta Verifica adeguatamente compilato e sottoscritto. Tale Richiesta sarà riesaminata dal Responsabile Tecnico al fine di definire tutti i parametri da indicare nell'Offerta o per richiedere eventuali chiarimenti supplementari. Fa seguito l'emissione dell'Offerta economica da parte dell'Italiana Ispezioni, che riporta le condizioni economiche e di servizio applicate ed il riferimento al presente Regolamento.

Il contratto si intende accettato dall'Organizzazione richiedente la verifica, mediante restituzione dell'offerta economica e del presente Regolamento controfirmati. I documenti originali potranno essere ritirati dall'ispettore responsabile della conduzione della verifica presso la sede dell'Organizzazione richiedente.

7. Condizioni economiche

7.1.Tariffe

Il corrispettivo dell'attività di verifica dell'Italiana Ispezioni, pattuito sulla base di quanto indicato nell'offerta economica, si intende onnicomprensivo per la durata dell'ispezione. I compensi relativi alle attività di verifica devono essere versati all'Italiana Ispezioni nei tempi e con le modalità indicati nell'offerta economica e nelle eventuali successive comunicazioni amministrative.

In ogni caso l'Organizzazione è tenuta ad adempiere al pagamento degli importi dovuti all'atto della consegna del Certificato di Ispezione ed ogni eventuale dilazione di pagamento potrà essere concordata al momento della stipula del contratto.

I compensi per l'attività svolta dall'Italiana Ispezioni saranno dovuti dall'Organizzazione anche in caso di emissione del Certificato di Ispezione con esito negativo a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificati ed oggettivamente documentati.

Il costo della verifica di ispezione è definito nell'offerta economica, in accordo alla prescrizioni Accredia e alle tabelle dell'ISPESL ed è calcolato sulla base dei dati forniti dall'organizzazione. In caso di variazione o di difformità comunicate dall'organizzazione o rilevate dall'Italiana Ispezioni, si procede alla rimodulazione dei costi con conseguente variazione delle condizioni economiche indicate in offerta. In tal caso, la mancata accettazione della nuova offerta comporta la sospensione immediata della verifica e l'addebito di tutti i costi sostenuti, secondo le tariffe in vigore, per le attività svolte dall'Italiana Ispezioni.

L'offerta per le attività di verifica deve essere sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione insieme al presente Regolamento Generale, disponibile sul sito internet: www.italianaispezioni.it.

La verifica ha validità definita e decorre dalla data di rilascio riportata sul Certificato di Ispezione.

7.2.Condizioni di pagamento

I compensi relativi alle attività di verifica devono essere versati all'Italiana Ispezioni con le modalità indicati nell'offerta.

Il mancato pagamento degli importi dovuti comporta l'avvio della procedura di recupero crediti.

8. Doveri e Diritti

8.1.Doveri generali dell'organizzazione

L'organizzazione richiedente la verifica deve:

- accettare quanto indicato nell'offerta economica e nel presente Regolamento e di conformarsi alle prescrizioni contenute, inizialmente e nel tempo, in ogni sua revisione;
- di garantire agli ispettori di Italiana Ispezioni ed agli ispettori di Accredia, in caso verifica in affiancamento, il libero accesso ai luoghi di lavoro;
- di garantire l'assistenza necessaria da parte di personale esperto dell'Organizzazione incaricata dell'assistenza alla verifica;
- di pianificare la verifica in funzione della disponibilità degli impianti, della necessaria documentazione e delle scadenze previste;
- di rispettare i termini di pagamento come concordato in fase contrattuale. In particolare il pagamento non può in alcun modo essere subordinato all'esito positivo della verifica, per cui per "fine lavori" è da intendersi emissione di Certificato di Ispezione (con esito positivo o con esito negativo). I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità riportate in fattura. In difetto, o in ritardo di pagamento, il Committente sarà tenuto al pagamento delle spese, anche stragiudiziali, per eventuali solleciti o atti legali, oltre agli interessi moratori come previsti per legge. In caso di mancato pagamento, Italiana Ispezioni a suo insindacabile giudizio, potrà risolvere immediatamente il presente contratto per esclusiva responsabilità del Committente, senza che occorra accertamento o pronuncia

giudiziale, trattandosi di clausola risolutiva espressa o, in alternativa, sospendere l'esecuzione del presente contratto ed agire in ogni caso, in sede giudiziale, per il recupero di quanto dovuto;

In aggiunta alle clausole sopra riportate, l'Organizzazione si impegna a:

1. accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, l'eventuale presenza di ispettori di Accredia in veste di osservatori in affiancamento agli ispettori di Italiana Ispezione, e ad accettare altresì la presenza ispettori in affiancamento o addestramento oltre che ispettori in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo) di Italiana Ispezioni;
2. fornire tutte le informazioni/documenti che Italiana Ispezioni potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
3. comunicare tempestivamente alla italiana Ispezioni qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare eventuali incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
4. garantire al personale di Italiana Ispezioni (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
5. consentire al personale ispettivo di Italiana Ispezioni e di Accredia, se presente, l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
6. ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire alla Italiana Ispezioni le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare gli ispettori, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate, e si impegna altresì a coordinarsi e ad operare con Italiana Ispezioni ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
7. accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche;
8. attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati. In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Italiana Ispezioni si riserva la facoltà di sospendere l'intervento e si ritiene liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

8.2.Doveri dell'organizzazione relativi all'uso della certificazione e del marchio di Italiana Ispezioni e di Accredia

E' fatto divieto l'utilizzo del marchio Accredia da parte dell'organizzazione sottoposta a verifica.

L'organizzazione può rendere noto e pubblicizzare, nei modi che ritiene più opportuni, l'ottenimento della verbalizzazione di verifica positiva dell'impianto. Il Cliente può riprodurre integralmente il Certificato ottenuto, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione alcuna.

Soluzioni differenti da quelle definite all'interno del presente paragrafo devono essere autorizzate in forma scritta dalla Italiana Ispezioni. L'Organizzazione deve evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della verbalizzazione rilasciata dalla Italiana Ispezioni e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche a impianti non coperti dalla verifica effettuata dalla Italiana Ispezioni. Nel caso di utilizzo non conforme della verbalizzazione rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, Italiana Ispezioni si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti dell'Organizzazione, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali.

8.3.Diritti dell'organizzazione

L'organizzazione ha il diritto di:

- pubblicizzare l'avvenuta verifica ed utilizzare il marchio dell'Italina Ispezioni come indicato al paragrafo precedente;
- ruscare la presenza dei ispettori di Italina Ispezioni, qualora esistano fondati motivi di conflitto d'interesse. Ciò deve essere formalizzato per iscritto, entro il periodo di tempo stabilito nel documento di conferma della verifica;
- richiedere informazioni di base su ogni membro del gruppo di verifica;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami. L'Italiana Ispezioni utilizzerà tali informazioni per attivare gli opportuni miglioramenti per il servizio reso;
- formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica dandone comunicazione scritta all'Italiana Ispezioni.

8.4.Doveri di Italiana Ispezioni

L'Italiana Ispezioni deve:

- operare in conformità al presente Regolamento, alla norma di riferimento per gli organismi che forniscono verifiche di ispezione, ai regolamenti e alle prescrizioni di Accredia applicabili;
- operare nel rispetto dei principi di secondo i principi dell'imparzialità, competenza, responsabilità, trasparenza, riservatezza, rapida ed efficace risposta ai reclami;
- informare l'Organizzazione dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'Autorità competente; Italiana Ispezioni non si riterrà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con l'Organismo, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, configurarsi come organismo di ispezione di tipo "A"; infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione, inoltre non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate al punto 10, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR);
- trattare in modo appropriato i reclami e fornire una rapida ed efficace risposta. Deve definire una sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere i trattamenti e le azioni correttive e preventive richiesti;
- mettere a disposizione di Accredia le informazioni richieste sulle organizzazioni verificate ed in corso di verifica;
- salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque, garantire la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dall'organizzazione, ai sensi della normativa vigente;
- fornire all'organizzazione il nominativo, e quando richiesto, rendere disponibili le informazioni di base su ogni membro del gruppo di verifica, in tempo sufficiente per consentire alla stessa di recusare l'incarico di singoli ispettori e alla Italiana Ispezioni di nominare i nuovi componenti del gruppo di verifica;
- comunicare, inviando la lettera di presentazione Accredia, alle organizzazioni la presenza degli Ispettori Accredia, informandole delle motivazioni della presenza e del ruolo;
- comunicare all'Autorità competenti, i Verbali con esito negativo, con le relative motivazioni, entro e non oltre cinque giorni dalla data di emissione dello stesso, ai sensi delle vigenti normative;
- impegnarsi a non fornire attività di consulenza.

8.5. Diritti di Italiana Ispezioni

L'Italiana Ispezioni ha il diritto di:

- verificare che l'organizzazione rispetti i requisiti contrattuali;
- avvalersi, nello svolgimento delle attività di ispezione, di personale dipendente e/o di soggetti esterni in possesso di qualifica richiesta dalle norme di riferimento. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri indicati in capo all'Italiana Ispezione, incluso il rispetto delle regole relative all'indipendenza, all'assenza di conflitti di interesse, alle riserve e al trattamento dati;
- esaminare i verbali di verifica redatti dagli ispettori in campo, di richiedere integrazioni o rettifiche, se è necessario, e di inviarli all'organizzazione;
- non rilasciare il Certificato di Ispezione, quando l'organizzazione non consente l'accesso ai propri Ispettori e agli Ispettori di Accredia, ai locali aziendali e alle informazioni, e non offre la piena collaborazione per lo svolgimento di tutte le attività connesse alla verifica.

9. Notifica di modifica dei requisiti di ispezione

9.1. Notifica di modifiche alle norme per le verifiche di ispezione ed ai Regolamenti Accredia

Le modifiche dei requisiti delle verifiche conseguenti a variazioni delle norme per le ispezioni e/o dei regolamenti generali e tecnici di Accredia sono comunicate dall'Italiana Ispezioni alle organizzazioni clienti, con l'indicazione della data in cui entreranno in vigore, seguendo il periodo transitorio stabilito dall'Ente emittente le norme e/o Accredia.

Tutte le comunicazioni inerenti le modifiche delle norme per le ispezioni e dei Regolamenti di Accredia, oltre ai normali canali di comunicazione, possono essere comunicate anche tramite pubblicazione sul sito web, www.italianaispezioni.it.

L'Italiana verifica l'implementazione dei nuovi requisiti durante la verifica condotta nel periodo concordato. Particolari situazioni che richiedono tempi di attuazione imposti da Accredia, saranno comunicati dall'Italiana Ispezioni alle organizzazioni clienti.

Le organizzazioni possono richiedere, per iscritto, informazioni e chiarimenti in merito a cui l'Italiana risponderà. L'organizzazione qualora non intenda o non può uniformarsi alle modifiche introdotte nei tempi e nelle modalità previste, ha la facoltà di rinunciare alla verifica tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro e non oltre l'entrata in vigore delle modifiche stesse.

9.2. Notifica di modifiche al presente regolamento

Le modifiche al presente regolamento per variazioni delle norme di accreditamento degli organismi di ispezione e/o del

sistema di gestione dell'Italiana Ispezioni, devono essere comunicate alle organizzazioni, che sono tenute ad adeguarsi. Le modifiche al regolamento sono formalmente inviate o rese disponibili sul sito internet www.italianaispezioni.it alle organizzazioni clienti, che entro 15 giorni solari dalla comunicazione devono restituire copia sottoscritta per accettazione, o inviare eventuali commenti o richieste di chiarimento, di cui l'Italiana potrà tenere conto per eventuali ulteriori modifiche ai documenti.

Allo scadere dei 15 giorni, se non pervengono osservazioni scritte e non seguono ulteriori comunicazioni da parte dell'Italiana Ispezioni, le modifiche si intendono definitive.

Per le organizzazioni che non hanno formalizzato l'accettazione delle modifiche vige il principio del silenzio assenso.

L'organizzazione qualora non intenda o non può uniformarsi alle modifiche introdotte, ha la facoltà di rinunciare alla certificazione tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro e non oltre i 15 giorni solari.

Per i contratti stipulati dopo l'entrata in vigore del nuovo regolamento, si applicano le condizioni in esso contenute; per i contratti in essere al momento dell'entrata in vigore della modifica regolamentare, l'Italiana stabilisce che il termine massimo a disposizione delle organizzazioni per l'adeguamento è pari a 2 mesi dalla comunicazione suddetta. Pertanto le verifiche che saranno condotte nei due mesi dall'entrata in vigore del nuovo documento, si applica il vecchio documento a meno di richieste diverse da parte dell'organizzazione. Tuttavia, se le revisioni apportate comportano cambiamenti importanti, l'Italiana può concordare con le organizzazioni tempi diversi per la loro attuazione.

9.3. Notifica di modifiche da parte di un'organizzazione

L'organizzazione oggetto di verifica deve informare l'Italiana Ispezioni, senza ritardi, sulle modifiche ai propri impianti elettrici, di messa a terra e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche che possono avere influenza sull'esito della verifica e sulle modifiche relative ad aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà (es. trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, aperture di nuove sedi, variazione di denominazione sociale e ogni altra variazione di dati comunicati all'Italiana Ispezioni).

L'Italiana, in base alle informazioni ricevute, valuterà se:

- i cambiamenti comunicati non inficiano le condizioni di verifica e pertanto si procede all'ispezione così come previsto contrattualmente ;
- i cambiamenti comunicati alterano le condizioni di verifica e pertanto richiedono una variazione dell'offerta e l'effettuazione secondo le variazioni intervenute.

L'Italiana Ispezioni è tenuta a comunicare per iscritto all'organizzazione la decisione presa, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione.

10. Processo di Ispezione

L'iter di ispezione viene avviato all'atto dell'accettazione del Contratto debitamente sottoscritto dal Cliente, attraverso la pianificazione e programmazione dell'attività ispettiva.

Il Responsabile Tecnico ed i suoi collaboratori provvedono alla individuazione dell'Ispettore che interverrà sul campo. L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente e concorda la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo, con uno scostamento massimo di 60 giorni rispetto alla naturale scadenza, salvo richieste particolari da concordare, previa informazione al Cliente. L'organizzazione può fare ricusare, in forma scritta, la nomina dell'Ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

La verifica periodica consiste in una verifica di conformità dell'impianto alle Leggi e Normative Tecniche di riferimento di settore, nonché una valutazione di completezza e adeguatezza della documentazione dell'impianto a quanto richiesto dal DPR 462/01. La verifica in campo è preceduta da un esame della documentazione relativa all'impianto oggetto della verifica. L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa sia innanzi tutto completa, cioè soddisfatti tutti i requisiti applicabili, non lasci spazio a dubbi interpretativi e deve essere congruente tra le sue varie parti e facilmente leggibile.

Per verifiche straordinarie s'intende l'insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di:

- esito negativo della verifica periodica;
- richiesta dall'Organizzazione;
- modifica sostanziale dell'impianto.

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, l'Organizzazione è tenuta a far effettuare la verifica straordinaria alla Italiana Ispezioni affinché venga attestato il ripristino delle condizioni di esercizio sicuro dell'impianto. In questo caso la verifica straordinaria non modifica la scadenza della successiva verifica periodica.

Indipendentemente dal tipo di verifica effettuata, al termine della verifica l'Ispettore redige il Certificato di Ispezione, indicante chiaramente l'esito della stessa, per poi consegnarlo al RT per la specifica attività del riesame da effettuarsi e concludersi entro 15 giorni dalla ricezione. A riesame con esito positivo, il Certificato di Ispezione è inviato a mezzo posta elettronica certificata, posta elettronica ordinaria o altro mezzo tracciato all'Organizzazione.

In caso di rilievo di non conformità, tali da far concludere la verifica con esito non positivo, copia del Certificato di Ispezione deve essere trasmessa all'Autorità Pubblica Competente per i necessari accertamenti di legge entro 5 giorni. Il Certificato di

Ispezione potrà contenere osservazioni/note scaturite a seguito dell'ispezione con esito positivo, che il Cliente potrà prendere in considerazione allo scopo di elevare il grado di sicurezza dell'impianto.

Il Responsabile Tecnico entro un tempo massimo di 15 giorni dalla data di redazione dei documenti da parte dell'ispettore (nel caso di verifica con esito negativo entro 5 giorni), effettua il riesame esprimendo uno dei seguenti esiti:

- ✓ **approva:** il Certificato di Ispezione s'intende automaticamente confermato ed inviato al cliente;
- ✓ **non approva modificando l'esito del Certificato o delle osservazioni o di entrambi:** in tal caso l'Ispettore provvederà alla rettifica del Certificato, successivamente Italiana Ispezioni invia al Cliente copia del Certificato definitivo;
- ✓ **non approva chiedendo all'ispettore la ripetizione della verifica:** in tal caso Italiana Ispezioni chiede al Cliente di pianificare una nuova verifica.

11. Recesso dal contratto di certificazione e rinuncia alla certificazione

L'organizzazione può esercitare il diritto di recesso dal contratto sottoscritto e rinunciare alla verifica di ispezioni, almeno 30 giorni prima della data prevista per la verifica, salvo la possibilità di recedere in qualsiasi momento per giusta causa o giustificato motivo (adeguatamente documentato pena l'inammissibilità della richiesta di recesso), dandone avviso all'Italiana Ispezioni con lettera raccomandata R.R/posta elettronica certificata, che provvede alla immediata interruzione delle attività poste in essere per la pianificazione della verifica.

L'Italiana può richiedere all'organizzazione di fornire ulteriore documentazione al fine di meglio comprendere la causa della rinuncia (casi esemplificativi, ma non esaustivi di recesso per giusta causa o giustificato motivo possono essere: dichiarazioni di fallimento, bancarotta, insolvenza, improvvisa morte/decesso del titolare nel caso di ditta individuale). L'organizzazione, nel caso in cui l'Italiana Ispezioni venga sospeso temporaneamente dall'attività di ispezione, in assenza di una ricaduta diretta sull'organizzazione (variazione dello stato di validità del Certificato di Ispezione e relativa copertura dell'accreditamento), per controverse di qualsiasi natura che possono insorgere con Accredia, non può rinunciare alla certificazione adducendo tale condizione temporanea di sospensione dell'Italiana Ispezioni quale giusta causa o giustificato motivo. Tale facoltà, in parziale deroga a quanto esposto, è ammissibile solo ed esclusivamente quando le date della verifica ricadono all'interno del periodo temporale di sospensione.

Il recesso dal contratto di certificazione senza giusta causa o giustificato motivo comporterà il pagamento da parte dell'organizzazione di un importo relativo alle attività di pianificazione ed organizzazione della verifica svolte dall'Italiana Ispezioni, commisurato approssimativamente nel 50% del contratto stipulato.

Il recesso può avvenire anche a seguito della mancata accettazione delle modifiche del presente Regolamento, secondo le condizioni contrattuali definite nel regolamento precedentemente accettato dall'organizzazione. Il recesso comporta per l'organizzazione comporta l'immediata interruzione delle attività dell'Italiana Ispezioni.

12. Contenziosi

Il contenzioso è l'azione giuridica promossa a fronte di un diritto che si ritiene leso.

I contenziosi sorti per l'applicazione o per l'interpretazione del regolamento dell'Italiana Ispezioni o per qualsiasi altra natura riferita al rapporto contrattuale tra l'Italiana Ispezioni e l'organizzazione, sono gestiti da un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale. Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, ed il terzo, con funzione di presidente, dai due arbitri nominati dalle parti. In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal Foro di Benevento. L'attivazione della procedura dell'arbitrato e la nomina dei relativi arbitri viene formalizzata per entrambe le parti attraverso lettere raccomandate R.R/posta elettronica certificata. Essendo l'arbitrato irrituale, le parti si impegnano a considerare la decisione degli arbitri come un obbligo di natura contrattuale che, se non adempiuto, sarà posto a base di un procedimento di ingiunzione o comunque di un'azione successiva in sede giudiziaria. Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte soccombente. La sede dell'arbitrato sarà Benevento. Per qualsiasi diatriba relativa a mancati pagamenti si procederà per vie legali dirette senza ricorrere all'arbitrato. Il Foro competente sarà quello di Benevento. Anche i contenziosi vengono registrati sul modulo Reclamo, per garantire la rintracciabilità e la registrazione.

13. Reclami e Ricorsi

L'organizzazione che ha usufruito dei servizi ispettivi di Italiana Ispezioni ha facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti dell'organismo stesso in riferimento alle verifiche svolte presso il Cliente.

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate dall'Istituto nello svolgimento delle attività di certificazione.

Il ricorso deve pervenire all'Italiana Ispezioni per iscritto mediante lettera raccomandata R.R/posta elettronica certificata, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento da parte dell'organizzazione della decisione di Italiana Ispezioni e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti.

Il ricorso è gestito dal LR. Nella gestione del ricorso è escluso il personale che ha avuto un coinvolgimento precedente di qualunque tipo e natura nei contenuti del ricorso stesso, in particolare del personale che ha condotto la verifica al fine di evitare qualsiasi azione discriminatoria nei confronti dell'organizzazione che ha presentato il ricorso.

L'Italiana Ispezioni registra il ricorso e le azioni adottate per risolvere la controversia, per garantirne la rintracciabilità e

comunica per iscritto all'organizzazione di averlo ricevuto.

Poi raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per potere procedere ad un accertamento in merito alle problematiche esposte, impegnandosi a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti ogniqualvolta il ricorrente ne faccia richiesta.

Il procedimento oggetto del ricorso, con le relative azioni che si intendono adottare, sulla base delle informazioni e delle evidenze oggettive raccolte ed analizzate, è sottoposto al LR dell'Italiana Ispezioni che ne decide l'ammissibilità e le azioni da intraprendere, anche sulla base dei risultati di precedenti ricorsi simili.

Al termine dell'indagine LR informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- Nel caso di conferma della decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- Nel caso di modifica della decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Ispezione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

Il ricorso considerato non ammissibile, viene gestito come reclamo e deve essere comunque notificato all'organizzazione.

L'Italiana Ispezioni assicura che tutte le correzioni e le azioni correttive conseguenti alle decisioni prese, vengano attuate e registrate nelle modalità e nei tempi definiti.

Per la trattazione del ricorso, l'Italiana Ispezioni può, se lo ritiene opportuno, invitare il ricorrente presso la sede o in altra sede da definirsi caso per caso, al fine di pervenire ad una soluzione amichevole della controversia.

Il LR, entro 3 mesi dal ricevimento comunica formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del ricorso, con le relative decisioni.

Tale tempistica può subire delle variazioni in funzione delle attività dell'Italiana Ispezioni. In ogni caso Italiana Ispezioni comunica in forma scritta all'organizzazione ricorrente tale eventualità con le motivazioni del caso.

Il processo di trattamento dei ricorsi è assoggettato a requisiti di riservatezza, sia per quanto riguarda il ricorrente sia per il contenuto stesso del ricorso, compatibilmente con le prescrizioni previste dalla normativa cogente in materia. L'Italiana Ispezioni, sulla base di tale considerazione, s'impegna con l'organizzazione o con chi ha presentato il ricorso a non rendere pubblico il contenuto del ricorso e la decisione presa in merito.

Il ricorso non sospende l'efficacia delle decisioni assunte.

Qualora il ricorso non sia accolto dall'Italiana Ispezioni, le eventuali spese conseguenti sono a carico dell'organizzazione ricorrente.

L'Italiana Ispezioni garantisce la pubblicità del processo di trattamento dei ricorsi con il presente regolamento e rende disponibile su richiesta delle organizzazioni che hanno presentato o intendono presentare il ricorso le modalità di gestione definite nella procedura di riferimento.

Il reclamo è un'espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione all'Italiana Ispezioni, relativa alle attività dell'organismo, per la quale è attesa una risposta. Il reclamo può essere presentato per un comportamento dell'Italiana Ispezioni, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio di verifica, dal contratto, dal regolamento di servizio. Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma sono delle indicazioni per l'Istituto per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative del "cliente").

Il reclamo deve pervenire all'Istituto per iscritto mediante lettera raccomandata R.R/posta elettronica certificata e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti. I reclami inviati in forma anonima, verbali o telefonici non sono presi in considerazione. L'Italiana Ispezioni è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami. Il reclamo è gestito dal LR, in collaborazione con il RT. Nella gestione del reclamo è escluso il personale che ha avuto un coinvolgimento precedente di qualunque tipo e natura nei contenuti del reclamo stesso, in particolare del personale che ha condotto la verifica al fine di evitare qualsiasi azione discriminatoria nei confronti dell'organizzazione che ha presentato il reclamo.

L'Italiana Ispezioni registra il reclamo e le azioni adottate per risolverli, per garantirne la rintracciabilità e comunica per iscritto all'organizzazione di averlo ricevuto.

Poi raccoglie e verifica tutte le informazioni necessarie per potere procedere ad un accertamento in merito alle problematiche esposte, impegnandosi a fornire periodicamente informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati raggiunti ogniqualvolta il ricorrente ne faccia richiesta.

Il procedimento oggetto del reclamo, con le relative azioni che si intendono adottare, sulla base delle informazioni e delle evidenze oggettive raccolte ed analizzate, è sottoposto al LR che ne decide l'ammissibilità e le azioni da intraprendere, anche sulla base dei risultati di precedenti reclami simili.

L'Italiana Ispezioni procede nella trattazione del reclamo, analizzando i fatti descritti, le registrazioni, i comportamenti del verificatore, ecc.. Sulla base di tale analisi, l'Italiana Ispezioni provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, aprirà un'azione correttiva.

L'Italiana Ispezioni si assicura che tutte le correzioni e le azioni correttive appropriate conseguenti alle decisioni prese, vengano attuate e registrate nelle modalità e nei tempi definiti.

Al termine delle attività di cui sopra, l'Italiana Ispezioni, dopo avere comunicato per iscritto a chi ha presentato il reclamo

(entro 30 giorni lavorativi), gli esiti del processo di trattamento del reclamo valuterà con lo stesso, se, e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Se il reclamo si rivela infondato, l'Italiana Ispezioni informa comunque il reclamante, con comunicazione scritta, argomentando le motivazioni per cui lo si è ritenuto tale.

Tutto il processo di gestione dei reclami è assoggettato ai requisiti di riservatezza, in riferimento all'autore ed al contenuto del reclamo stesso, compatibilmente con le prescrizioni di notifica ai soggetti previsti dalla norma. La presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non devono dal luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

L'Italiana Ispezioni garantisce la pubblicità del processo di trattamento dei reclami con il presente regolamento e rende disponibile su richiesta delle organizzazioni che hanno presentato o intendono presentare il reclamo le modalità di gestione definite nella procedura di riferimento.

14. Rinuncia, sospensione e revoca dell'accreditamento

Al fine di tutelare le organizzazioni clienti, l'Italiana Ispezioni si impegna a comunicare al Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; Italiana Ispezioni non si riterrà in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con l'Organismo, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.