



# **REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della Modifica</b>	<b>Elaborato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
<b>00</b>	28.02.24	Rimissione documento per del fitto aziendale			
<b>01</b>	15.10.24	Aggiornati § 4.1, 4.2			

## Indice

<b>1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>3</b>
<b>3 – DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>4 – MODALITA' OPERATIVE .....</b>	<b>4</b>
4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali .....	4
4.2 – Esecuzione delle verifiche.....	5
4.3 – Uso del rapporto.....	8
<b>5 – IMPEGNI DI SECUR CONTROL VERIFICHE .....</b>	<b>8</b>
<b>6 – IMPEGNI DEL CLIENTE .....</b>	<b>10</b>
<b>7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI .....</b>	<b>11</b>
7.1 – Premessa.....	11
7.2 – Reclami .....	12
7.3 – Ricorsi o appelli.....	13
7.4 – Contenziosi .....	14
<b>8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>14</b>
<b>9 – USO DEL LOGO ACCREDIA.....</b>	<b>14</b>

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

## 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole generali da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche e straordinarie delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- b) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
- c) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
- d) verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione;

secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive).

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

- per le verifiche di cui ai punti b) e c): la protezione delle persone dai contatti indiretti;
- per le verifiche di cui ai punti a) e d): che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza;
- che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- che si sia ottemperato alle prescrizioni/non conformità eventualmente impartite in precedenti ispezioni.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di Secur Control Verifiche, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

## 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
- DPR 462/01 (Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462) "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", - Direttiva del Ministero delle Attività Produttive 11 marzo 2002 – "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/01 degli organismi di ispezione di tipo "A" ;
- D. lgs. 81/08 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.;

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

- Regolamenti Accredia nella revisione applicabile;
- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.
- Norme CEI di riferimento e relative linee guida applicabili

### 3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da Secur Control Verifiche nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 2, e al seguente documento normativo nella revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 “Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali”

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Non Conformità:** condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza fissati dalla Normativa di riferimento.

**Osservazione:** indicazione al cliente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

**Ispezione:** attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.

**Rapporto di ispezione:** documento di sintesi dell'attività di ispezione.

**Attestato di ispezione:** documento che attesta l'avvenuta verifica

### 4 – MODALITA' OPERATIVE

#### 4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

- **RICHIESTA:** Il Cliente, o il commissionario delegato dal cliente, richiede l'attività di verifica specificando i dati necessari per poterne valutare la fattibilità.
- **OFFERTA:** Secur Control Verifiche verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, Secur Control Verifiche invia al Cliente, o al commissionario delegato dal cliente, l'eventuale proposta contrattuale compilata e firmata, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail, tramite il sito web dell'organismo o brevi manu .
- **ORDINE:** il Cliente, e congiuntamente il commissionario se presente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente e il commissionario se presente, sottoscrivendo la proposta contrattuale, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da Secur Control Verifiche nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, Secur Control Verifiche assegna un numero progressivo al contratto e procede all'apertura dell'intervento (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di Secur Control Verifiche richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

Il cliente sottoscrivendo il contratto accetta la possibilità che si possa interrompere l'erogazione di energia elettrica per la corretta esecuzione della verifica.

#### **4.2 – Esecuzione delle verifiche**

Secur Control Verifiche pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica, per effettuare le prove degli interruttori differenziali (salvavita); il Cliente è invitato da Secur Control Verifiche a mettere a disposizione dei tecnici tutti i mezzi necessari, tra cui il personale qualificato a conoscenza dello stato degli impianti.

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti Secur Control Verifiche provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al cliente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita.

Il Cliente può richiedere in forma scritta ed in qualsiasi momento l'elenco degli ispettori Secur Control Verifiche e riservarsi di fare obiezione sempre in forma scritta, sulla nomina dell'ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

Qualora l'elenco ispettori sia stato richiesto dal cliente sarà compito di Secur Control Verifiche aggiornare la lista ispettori e comunicarne tempestivamente le variazioni al cliente.

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame documentale: progetto dell'impianto (ove obbligatorio), certificato di regola dell'arte ai sensi del D.M. 37/08 per le installazioni successive all'anno 2008 (L. 46/90 nel periodo in vigore), verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;

- esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- effettuazione di prove e misurazioni che possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti. In particolare la campionatura durante le prove sull'impianto in esame può essere effettuata nei casi in cui le installazioni degli impianti elettrici siano simili e ripetute in grande quantità. La scelta del campione potrà essere effettuata in fase di valutazione della documentazione ed asseverata in campo al momento dell'esame a vista, in maniera tale da avere riscontro della presenza di installazioni simili in grandi quantità. Il tecnico verificatore può decidere di effettuare la verifica per campionatura, in caso di presenza massiva di corpi illuminanti, scatole di derivazione, prese a spina oppure postazioni fisse di lavoro (elettrificate), inoltre quando si riscontra una corretta e attenta conduzione dell'impianto elettrico, evidenziata dalla presenza di costruzioni elettriche nuove o comunque in buono stato di manutenzione. In tali casi il campionamento dovrà necessariamente essere effettuato su di un campione minimo del 20% dei punti di misura su installazioni simili. Nel caso in cui, all'interno del campione preso in esame, almeno una verifica risulti non conforme, si dovrà procedere all'esecuzione di prove e misure sul 100% delle installazioni.

Nel caso in cui le dimensioni dell'impianto riscontrate non corrispondano a quelle indicate nel contratto, il tecnico contatta subito la segreteria di Secur Control Verifiche, al fine di verificare se sia eventualmente da aggiornare l'offerta. Se il prezzo può rimanere invariato, si procede con la verifica, altrimenti se possibile il committente invia subito a Secur Control Verifiche l'ordine con i dati e il prezzo aggiornato; altrimenti la verifica è sospesa.

Al termine della verifica l'ispettore lascia al cliente l'attestato di ispezione sul quale si attesta se la verifica è stata eseguita o meno, senza riportarne l'esito ~~sono riportate eventuali carenze riscontrate e l'esito della verifica~~; una volta rientrato in ufficio l'ispettore conclude la compilazione del rapporto di ispezione allegando, eventualmente, le misure salvate nello strumento al momento della verifica e successivamente scaricate (la mancanza di documenti e/o l'esito negativo di una delle tre fasi sopra elencate, può portare a un esito negativo del rapporto di verifica).

- Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio.
- Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. Secur Control Verifiche ai sensi del DPR 462/01, comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA o all'Ente competente entro 5 giorni.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

Può accadere che il tecnico non possa eseguire o concludere la verifica per i seguenti motivi:

- mancanza presso il sito oggetto di verifica della documentazione prevista ai sensi delle norme vigenti;
- lavori di manutenzione straordinaria in corso;
- mancanza di personale a disposizione per le operazioni di verifica;
- impossibilità di accesso all'impianto oggetto di verifica o parti di esso.

In questo caso il tecnico emette un documento di visita a vuoto entro 5 giorni dall'intervento, in cui inviata il cliente a comunicare la possibilità di completare la verifica entro 30 giorni. Nel caso in cui il cliente non permetta la conclusione della verifica nei termini previsti sarà emessa una fattura relativa all'intervento effettuato.

I rapporti prodotti dagli ispettori sono sottoposti ad analisi e approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico di Secur Control Verifiche, o del suo vice, nel caso sia lo stesso RT ad effettuare le verifica, entro ~~45~~30 giorni dall'effettuazione della verifica, per quelli il cui esito è positivo; se a seguito di analisi interna, RT/Vice RT dovessero ritenere opportuno apportare delle modifiche all'esito, Secur Control Verifiche ne darà comunicazione formale al Cliente, fornendo le dovute spiegazioni ed inviando allo stesso una copia del rapporto e dell'attestato che annulla e sostituisce quella in suo possesso, in caso contrario se il cliente non riceve alcuna comunicazione l'attestato in suo possesso è da intendersi confermato.

In caso di riesame con esito negativo e qualora non dovessero risolversi i dubbi con l'ispettore che ha effettuato la verifica Secur Control Verifiche si riserva di rieffettuare la stessa con costi a proprio carico.

Nel rapporto possono essere riportate osservazioni o note per rilievi che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto e non prevedano la comunicazione agli organi di vigilanza; tale situazione si verifica solo se le osservazioni/note non possono ricondurre a mancanze pericolose ai fini della protezione da contatti diretti ed indiretti ai sensi delle norme tecniche applicabili al sistema elettrico in oggetto.

Il riesame è formalizzato sui rapporti di verifica, firmati da RT o sostituto di RT; quindi, i rapporti sono inviati al cliente o al commissionario unitamente alla fattura. Unitamente o in seguito alla trasmissione del rapporto Secur Control Verifiche invierà la fattura. Nel caso in cui il rapporto sia inviato al commissionario, quest'ultimo provvederà alla trasmissione dello stesso al cliente entro i tempi e con le stesse modalità previste nel presente regolamento.

Nel caso di esito negativo della verifica periodica il riesame da parte di RT o del suo vice sarà effettuato entro 48 ore dalla verifica stessa, entro 5 giorni invece Secur Control Verifiche comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA o all'Ente competente.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

Il rapporto deve essere conservato e reso disponibile per le verifiche successive dell'impianto, a cura del Cliente.

Le verifiche straordinarie, come disposto dal DPR 462/01 art. 7, sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- modifiche sostanziali dell'impianto
- richiesta da parte del datore di lavoro

Per quanto concerne la registrazione della visita straordinaria valgono le stesse prassi individuate per la registrazione delle periodiche.

A seguito dell'emissione del rapporto di ispezione, Secur Control Verifiche aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti, su richiesta, agli Enti di accreditamento in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, e alle autorità ministeriali competenti.

#### **4.3 – Uso del rapporto**

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il rapporto di ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzarne il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'ispezione.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, Secur Control Verifiche intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

È possibile la riproduzione dei rapporti di ispezione rilasciati da Secur Control Verifiche, purché riproducano integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata.

#### **5 – IMPEGNI DI SECUR CONTROL VERIFICHE**

- Secur Control Verifiche si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- Secur Control Verifiche si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
  - indipendenza (Secur Control Verifiche garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
  - imparzialità (Secur Control Verifiche garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale);

- riservatezza (tutto il personale Secur Control Verifiche, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – Secur Control Verifiche fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso Secur Control Verifiche ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);
- Secur Control Verifiche si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; Secur Control Verifiche non è 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 Secur Control Verifiche, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Secur Control Verifiche si configura 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 e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- Secur Control Verifiche garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- Secur Control Verifiche si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti secondo le modalità indicate nel § 4.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- Secur Control Verifiche garantisce 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).
- Secur Control Verifiche si impegna inoltre a fornire su richiesta ogni informazione relativa alla descrizione dei mezzi con cui l'organismo ottiene il supporto finanziario e informazioni generali sulle tariffe applicate.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

## 6 – IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- Non formulare analoga richiesta di verifica ad altro Organismo abilitato durante la validità del contratto
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici
- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da Secur Control Verifiche, e accettare altresì, ispettori Secur Control Verifiche in affiancamento/addestramento e ispettori Secur Control Verifiche in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che Secur Control Verifiche potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a Secur Control Verifiche qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale Secur Control Verifiche (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;
- consentire al personale ispettivo Secur Control Verifiche l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- mettere a disposizione del personale ispettivo Secur Control Verifiche, all'atto della verifica, la seguente documentazione:
  - la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata all'organismo di vigilanza
  - il progetto dell'impianto e gli allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità
  - i verbali dell'ultima verifica periodica e/o della verifica a campione eseguita dall'organismo di vigilanza
  - nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000V): i valori di corrente monofase di guasto a terra e del tempo di intervento delle protezioni da parte dell'Ente Distributore
  - nel caso di impianti in luoghi con pericolo di esplosione: documento di classificazione delle zone redatto da tecnico competente e omologazione dell'ASL/ARPA competente per territorio

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

- nel caso di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto dell'LPS, ove presente
- ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- Inoltre, ove necessario, deve mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione) e il personale occorrente (D.M. 12/9/59 – Art. 13); detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Cliente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a Secur Control Verifiche le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale Secur Control Verifiche, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con Secur Control Verifiche ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le osservazioni e/o non conformità emerse nel corso delle verifiche, fermo restando la possibilità di far ricorso come indicato al successivo paragrafo 7.3;
- 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, Secur Control Verifiche ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

## **7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI**

### **7.1 – Premessa**

Si premettono le seguenti definizioni:

- Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta;
- Ricorso/Appello: richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto;

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

- Contenzioso: adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

## 7.2 – Reclami

L'Organismo di Ispezione prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto ad es. lettera, fax, e-mail);
- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono essere esplicitati il nominativo ed il recapito del reclamante;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'organizzazione, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito "Registro dei Reclami e dei Ricorsi" e per ognuna di esse verrà inviata comunque una prima risposta al reclamante entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

I reclami vengono esaminati da personale competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso.

Al termine dell'indagine la Direzione raccoglierà le risultanze della stessa e si confronterà con il Responsabile del Sistema di Gestione per il riesame da parte di questo ultimo della risposta da fornire al reclamante. In caso di esito positivo del riesame la Direzione procederà ad approvare la risposta inviandola al reclamante altrimenti si procederà alla sua revisione con successive ulteriori attività di riesame ed approvazione finale.

Secur Control Verifiche fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

La risposta (che potrà essere inviata via posta o e-mail a seconda della gravità del reclamo e comunque entro 30 gg. dalla ricezione dello stesso) dovrà essere redatta in modo da informare il ricorrente sugli esiti del reclamo che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- a) nel caso in cui non si riscontri la fondatezza del reclamo, il rapporto riporterà le motivazioni che hanno portato al non accoglimento del reclamo stesso;
- b) nel caso in cui il reclamo risulti fondato, il rapporto riporterà le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Ispezione affinché eventuali casi simili non si ripetano. In un secondo momento sarà cura della Direzione verificare l'effettiva attuazione delle necessarie azioni e la loro efficacia.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

### 7.3 – Ricorsi o appelli

Il cliente che ha utilizzato i servizi di verifica dell'Organismo di Ispezione in accordo al DPR 462/01, ha facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti dell'Organismo in riferimento a decisioni prese sull'oggetto di verifica.

Il cliente che decide di fare ricorso, dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno, in alternativa a mezzo pec, all'Organismo di Ispezione all'attenzione della Direzione.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso con riferimento specifico che permetta di identificare l'oggetto ispezionato, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante della società cliente. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi appena citati costituisce elemento per respingere il ricorso, in tali casi l'Organismo di Ispezione invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni della respinta.

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso la Direzione invierà una prima risposta al soggetto che lo ha mosso comunicando la presa in carico/validazione o meno dello stesso.

Successivamente la Direzione provvederà alla gestione del ricorso, procedendo all'analisi delle possibili cause all'origine del ricorso e all'individuazione delle possibili soluzioni operative. In particolare, il procedimento da seguire consiste nei seguenti passaggi principali:

- verificare le motivazioni del ricorso analizzando sia la documentazione del ricorso che effettuando eventuali interviste al personale coinvolto nelle attività di verifica (tecnici incaricati) e se, necessario, un sopralluogo presso il cliente;
- Identificare l'entità e la gravità dell'oggetto di ricorso;
- Individuare le possibili cause che hanno nell'operatività interna che hanno portato al ricorso;
- definire le eventuali soluzioni operative e/o gestionali;
- identificare eventuali responsabilità;
- identificare le azioni da attuare.

Al termine dell'indagine la Direzione raccoglierà le risultanze della stessa e procederà alla stesura di una comunicazione scritta da inviare al soggetto che ha mosso il ricorso. Prima dell'invio il rapporto sarà sottoposto a riesame da parte del Responsabile del Sistema di Gestione che, in caso di riesame positivo apporrà il timbro aziendale sul report per poi passarlo all'approvazione finale della Direzione la quale apporrà la propria firma. In caso di riesame negativo il Responsabile del Sistema di Gestione si confronterà con la Direzione esponendo le proprie perplessità si procederà pertanto a rivedere il rapporto e ad effettuare successivamente un nuovo riesame e successiva approvazione.

Secur Control Verifiche fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1
		15.10.2024

Il rapporto (che dovrà essere inviato tramite raccomandata A/R o PEC ed entro 30 gg. dalla ricezione dello stesso) dovrà essere redatto in modo da informare il ricorrente sugli esiti del ricorso che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

a) nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera

riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione e quindi alla respinta del ricorso;

b) nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, 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. In un secondo momento sarà cura della Direzione verificare l'effettiva attuazione delle necessarie azioni e la loro efficacia.

Qualora la Direzione fosse direttamente coinvolta nelle verifiche oggetto di ricorso spetterà al Responsabile del sistema di gestione occuparsi della gestione del ricorso.

#### **7.4 – Contenziosi**

Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Siena.

### **8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI**

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

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di Secur Control Verifiche informare gli stessi a mezzo mail, raccomandata A/R o consegnare il Regolamento a mano.

Nel caso di invio a mezzo mail o per raccomandata se non si riceveranno comunicazioni da parte dei clienti entri 5 gg. dall'invio il documento revisionato si intenderà accettato.

Nel caso il cliente non accetti le modifiche apportate al presente documento ha facoltà di rescindere il contratto.

### **9 – USO DEL LOGO ACCREDIA**

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo di Secur Control Verifiche che del logo Accredia.