

REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE SECONDO UNI CEI EN ISO-IEC 17020:2012

Stato delle Revisioni

Rev. N°	Motivo	Data
00	Prima emissione	08/01/2018
01	Revisione per modifiche e miglioramenti	12/11/2018
02	Revisione per modifiche e miglioramenti	26/04/2019
03	Revisione a seguito del D.Lgs 30/12/2019	20/01/2020
04	Recepimento delle osservazioni di Accredia	10/11/2020
05	Revisione per modifiche e miglioramenti	22/12/2020
06	Revisione per variazione autorizzazione ministeriale	24/02/2021
07	Revisione Regolamento RG09 Accredia (§2)	01/09/2021
08	Revisione §1-2-3-4-7	05/08/2022
09	Revisione §6-15	21/11/2022
10	Revisione §7.1	16/03/2023
11	Revisione §§ 3-4-6-7-8-14	02/08/2024
12	Aggiunti §7.3-7.4	30/01/2025

Redazione:

Responsabile Qualità
Enrico Carmelo Ventura

Approvazione:

Amministratore Delegato
Enrico Carmelo Ventura

1. INTRODUZIONE E SCOPO

La VIEM S.r.l., in qualità di Organismo di Ispezione di tipo A (nel seguito "ODI"), è abilitato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy a svolgere funzioni di verifica di parte terza (nel seguito "servizi di Ispezione") secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 (nel seguito "norma di riferimento"), di cui al DPR n.462 del 22.10.2001, per le seguenti tipologie di impianto (nel seguito "impianti"):

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

Il presente Regolamento disciplina i servizi di Ispezione che l'ODI eroga ai propri Clienti e definisce gli obblighi e le responsabilità delle parti.

Il Regolamento viene applicato con indipendenza e imparzialità nei confronti dei Clienti che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di Ispezione erogati dall'ODI.

Il Regolamento integra le prescrizioni contenute nelle Condizioni Generali di Vendita allegate al contratto.

2. RIFERIMENTI

Le normative e i documenti di riferimento (nel seguito "norme e prescrizioni di riferimento") per le attività di Ispezione di cui sopra e nella edizione in vigore alla data di emanazione del presente Regolamento, sono i seguenti:

- DPR del 22.10.2001, n.462
- Direttiva del Ministero delle Attività Produttive del 11.03.2002
- Decreto Direttoriale MISE del 23.02.2011 e rinnovi successivi
- Decreto 22.01.2008, n.37
- D.Lgs. 09.04.2008, n.81 e s.m.i.
- Norma CEI 0-2
- Norma CEI 0-14
- Norme CEI specifiche per le diverse tipologie di impianti oggetto dei servizi di Ispezione
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
- ILAC P10; ILAC P15
- REGOLAMENTO ACCREDIA / RG-01
- REGOLAMENTO ACCREDIA / RG-01-04
- REGOLAMENTO ACCREDIA / RG-09
- Circolare Accredia del 20.11.2017, n.29/2017
- Circolare ISPESL n.12988 del 24.10.1994
- Decreto ISPESL del 7 luglio 2005
- Decreto-legge 30.12.2019 N° 162
- L. n. 8 del 28.02.2020: Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica.

3. DEFINIZIONI

In generale valgono le definizioni riportate nelle norme di riferimento. Ai fini del presente Regolamento si evidenziano i seguenti termini:

Responsabile del servizio di Ispezione: Responsabile Tecnico e suo Sostituto, nominati all'interno dell'ODI aventi: a) i requisiti di competenza richiamati nella Circolare Accredia n.29/2017; b) ruoli, responsabilità e mansioni in accordo alle norme di riferimento.

Ispettore: Verificatore qualificato avente i requisiti di cui alla Norma CEI 0-14 ed alla Circolare Tecnica Accredia n.29/2017.

Gruppo di Ispezione: ispettori e altri membri aventi i ruoli precisati nel piano di Ispezione, quali Ispettori in addestramento, Auditor, Valutatori ACCREDIA, etc.

Cliente (o Committente): persona fisica o giuridica, titolare dell'impianto soggetto ai servizi di Ispezione.

Datore di lavoro: persona fisica di cui al D.Lgs.81/2008 e s.m.i., avente gli obblighi di cui al DPR 462/2001.

Verifica periodica: insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti.

Verifica straordinaria: insieme delle procedure con le quali si accerta l'esistenza dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di: esito negativo della verifica periodica; modifica sostanziale dell'impianto; richiesta del Datore di lavoro.

Impianto complesso: un impianto i cui circuiti risultano fisicamente articolati, poco controllabili visivamente per la particolare disposizione di componenti e/o estensione dell'impianto, per il numero di possibili alimentazioni, per la presenza di impianti di alta tensione, etc..

Modifica sostanziale dell'impianto: "trasformazione sostanziale" dell'impianto secondo la Circolare ISPESL n.12988 del 24.10.1994.

Piano di Ispezione: documento recante i contenuti di cui al Regolamento Accredia RG01-04.

Rapporto di Ispezione: Rapporto emesso dall'ODI al termine dell'Ispezione, riportante i contenuti di cui alle norme di riferimento e i risultati dell'Ispezione.

Organismo nazionale di Accreditamento: l'unico organismo che in uno Stato membro è autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008. In Italia tale Organismo è ACCREDIA.

4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

4.1 IMPEGNI DI VIEM

VIEM si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;

VIEM si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:

- Indipendenza (VIEM 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 (VIEM 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 di VIEM, compreso il personale impiegato nelle verifiche, si impegna a mantenere il segreto di ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui si 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. VIEM fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dall'ente di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso VIEM ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);

VIEM 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; VIEM 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 VIEM, senza necessità di preavviso e senza onori aggiuntivi; nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, VIEM 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;

VIEM garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;

VIEM si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti secondo le modalità indicate nel presente documento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;

VIEM garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato in materia di sicurezza e di possedere tutti i DPI idonei alla verifica, così come indicato nel documento di valutazione rischi (DVR).

VIEM comunica con PIS (Piano di Ispezione) il nominativo dell'Ispettore incaricato della verifica che può essere ricusato da parte del cliente entro 24 ore dall'invio della comunicazione stessa, per iscritto via pec, per giustificati motivi.

VIEM assicura che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) sia idoneo (PEI) ad operare sugli impianti elettrici, ai sensi della norma CEI 11-27;

VIEM 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.

4.2 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

Rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici; accettare, senza costi aggiuntivi a carico dello stesso, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da VIEM, e accettare altresì, ispettori VIEM in affiancamento/addestramento e ispettori VIEM in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);

fornire tutte le informazioni/documenti che VIEM potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;

comunicare tempestivamente a VIEM qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche all'impianto; garantire al personale VIEM (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 VIEM l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;

mettere a disposizione del personale ispettivo VIEM, all'atto della verifica, le seguenti documentazione:

- la DI.CO. redatta dall'installatore, di nuovo impianto, inviata all'ISPESL e USL/ARPA competente per il territorio all'atto della denuncia dell'impianto;
- il progetto dell'impianto correlato da tutti gli allegati obbligatori;
- il verbale dell'ultima verifica periodica e/o della verifica a campione eseguita dall'ISPES/INAIL;

- nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000 V): 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: il documento di classificazione delle zone a rischio redatto da tecnico competente e omologazione dell'ASL/ARPA competente per il territorio;

- nel caso di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto del 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. 12/09/59 – Art. 13); detto personale dovrà agire sotto 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 VIEM le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale VIEM. Nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con VIEM 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 fatto salvo la possibilità di formulare reclami e/o ricorsi come riportato al §13 del presente Regolamento; 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, VIEM 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.

5. PERIODICITÀ DELLE ISPEZIONI E TEMPISTICHE DI INTERVENTO

Relativamente agli impianti elettrici di messa a terra e ai dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, il Cliente è tenuto ad effettuare regolari manutenzioni, nonché a far sottoporre gli stessi a verifica periodica ogni **cinque anni**, ad esclusione degli impianti installati in cantieri, in locali adibiti ad uso medico e negli ambienti a maggior rischio in caso di incendio, per i quali la periodicità è **biennale**.

Relativamente agli impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione, il Cliente, oltre a dover effettuare le regolari manutenzioni, è tenuto a far sottoporre gli stessi a verifica periodica ogni **due anni**.

Tali periodicità decorrono dalla data di emissione della Dichiarazione di Conformità degli impianti.

Il Cliente è tenuto a sottoporre a verifica straordinaria gli impianti nei casi citati nel par. 3 che precede.

6. DISTRIBUZIONE

Il presente Regolamento è inviato al Cliente unitamente al Contratto relativo al servizio di Ispezione ed è comunque sempre disponibile nella versione aggiornata nel sito internet www.viem.it.

Il documento in oggetto sarà trasmesso al cliente anche in concomitanza della comunicazione dell'appuntamento della verifica da parte della segreteria tecnica dell'ODI.

In caso di revisione del Regolamento, tutti i Clienti che hanno in essere un Contratto con l'ODI avente ad oggetto i servizi di Ispezione vengono informati dell'esistenza della nuova versione che sarà loro distribuita via e-mail e comunque resa disponibile attraverso il sito internet aziendale. Qualora il cliente non accetti le modifiche al presente documento, può recedere senza oneri dal contratto con l'ODI.

7. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ISPEZIONI

Le Ispezioni vengono eseguite secondo le procedure interne dell'ODI in conformità alle norme e prescrizioni applicabili.

7.1 Programmazione del servizio di Ispezione

La pianificazione delle Ispezioni avviene in accordo alle procedure del Sistema di Gestione dell'ODI, su richiesta scritta da parte del Cliente e concordandone con lo stesso la tempistica in modo che le attività siano eseguite entro e non oltre i quarantacinque giorni successivi alla data di accettazione dell'offerta controfirmata da VIEM. Per gli impianti per i quali la Verifica risulti in scadenza oltre i 45 giorni successivi alla data di accettazione dell'offerta controfirmata da VIEM, l'ODI si impegna ad erogare i servizi richiesti entro la data di scadenza della verifica periodica. Inoltre, la pianificazione sarà concordata in modo da ridurre al minimo i disturbi correlati all'eventualità di temporanea interruzione dell'alimentazione elettrica delle utenze servite dall'impianto oggetto di verifica.

Il Cliente conserva il diritto di opporre obiezione sulle persone componenti il Gruppo di Ispezione incaricate dall'ODI, i cui nominativi sono resi noti al Cliente all'interno delle comunicazioni di conferma della data dell'appuntamento per l'erogazione del servizio di Ispezione.

Nei casi previsti dalle procedure dell'ODI sarà inviato al Cliente il Piano di Ispezione. La conferma del Piano di Ispezione si intenderà accettata qualora, **entro ventiquattro ore** dalla ricezione dello stesso da parte del Cliente, questi non faccia pervenire motivazioni giustificate e scritte per una eventuale riacquiescenza o comunicazione di annullamento/spostamento dell'appuntamento.

Una eventuale comunicazione di modifica della data dell'ispezione, dovrà essere motivata e comunicata dalle parti, tramite mail, **almeno ventiquattro ore** prima dell'orario di esecuzione della stessa, fatta eccezione per le ispezioni fissate il primo giorno lavorativo dopo quello festivo, per le quali la suddetta comunicazione dovrà pervenire, attraverso la medesima modalità di cui sopra, entro e non oltre le ore 17,30 dell'ultimo giorno lavorativo precedente.

7.2 Erogazione e riesame del servizio di Ispezione

L'ODI esegue, controlla e valida i servizi di Ispezione in accordo alle procedure del proprio Sistema di Gestione.

Al termine dell'Ispezione, l'Ispettore responsabile della verifica invia (entro 48 ore dall'ultimazione dell'ispezione nel caso di esito positivo o entro 24 ore dall'ultimazione dell'ispezione nel caso di esito negati), tramite PEC aziendale, al Cliente il Rapporto di Ispezione, firmato in maniera digitale, recante i contenuti previsti dalle norme di riferimento e l'esito dell'Ispezione.

Tale documento viene successivamente sottoposto a riesame da parte del Responsabile Tecnico dell'ODI (o suo Sostituto) in accordo alle procedure di validazione interne delle Ispezioni.

In caso di esito negativo del riesame che abbia impatto sul risultato dell'ispezione, l'ODI avvisa immediatamente il cliente e si riserva di effettuare una nuova verifica, con spese a proprio carico, al fine di confermare o meno l'esito.

Il contenuto del Rapporto di Ispezione, nonché il risultato dell'Ispezione, si intende validato, se entro **dieci giorni lavorativi** dalla emissione dello stesso il Cliente non riceve alcuna segnalazione scritta da parte dell'ODI, nel caso in fase di riesame dovessero emergere delle diversità rispetto a quanto in possesso del cliente, l'organismo informerà lo stesso delle modifiche apportate inviando un Rapporto che annulla e sostituisce quello in suo possesso.

Per le verifiche che hanno avuto esito negativo il riesame viene effettuato entro 3 giorni dalla data di emissione del Rapporto di Verifica da parte dell'Ispettore e l'ODI provvederà a comunicare, entro 2 giorni dal riesame, l'esito alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA o all'Ente competente.

Qualora l'Ispezione abbia esito negativo, si raccomanda al Cliente di richiedere all'ODI una verifica straordinaria in accordo al Contratto in vigore, che sarà, per quanto possibile, condotta dallo stesso Ispettore o Gruppo di Ispezione che ha eseguito la precedente verifica.

Per gli impianti con tensione superiori a 1000 V, in caso di necessità di Verifica di Passo e Contatto l'ODI proseguirà con l'esecuzione della stessa.

7.3 Mancata esecuzione dell'ispezione

In caso di mancato preavviso da parte del Cliente per annullamento o spostamento dell'Ispezione rispetto a quanto concordato ed entro le tempistiche indicate nel Regolamento dell'ODI, l'ODI ne darà comunicazione formale al cliente (indicando le motivazioni) entro il giorno lavorativo successivo a quello della mancata esecuzione dell'ispezione, e, contestualmente, inviterà il cliente a rendere disponibile l'impianto per l'esecuzione dell'attività entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione della mancata esecuzione dell'ispezione. Inoltre in caso di mancata effettuazione dell'Ispezione, per cause non imputabili a VIEM (ad esempio, impossibilità di accesso ai locali, mancata disponibilità imprevista del Cliente o da parte del personale esperto dell'impianto, etc), l'ispettore ne darà comunicazione per iscritto all'ODI. L'ODI ne darà comunicazione formale al cliente (indicando le motivazioni) entro il giorno lavorativo successivo a quello della mancata esecuzione dell'ispezione e, contestualmente, inviterà il cliente a rendere disponibile l'impianto per il completamento dell'attività entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione della mancata esecuzione dell'ispezione.

In entrambi i casi, nel caso in cui il cliente non si renda disponibile all'esecuzione della verifica entro 30 giorni dalla data di comunicazione, l'ODI provvederà a rescindere il contratto con addebito dei costi al cliente, secondo le modalità definite contrattualmente.

7.4 Impedimenti al completamento della verifica

Qualora nel corso dello svolgimento della verifica l'ispettore incaricato non riesca a completare le attività previste per uno dei seguenti motivi (non riconducibili a situazioni di non conformità):

- Indisponibilità del personale occorrente per le operazioni di verifica
 - Lavori di manutenzione ordinaria/straordinaria in corso su parte degli impianti oggetto di verifica
 - Impossibilità di accedere in sicurezza alle parti di impianti da verificare
 - Impossibilità di interruzione dell'alimentazione elettrica
- lo stesso ispettore ne darà comunicazione per iscritto all'ODI.

L'ODI ne darà comunicazione formale al cliente (indicando le motivazioni) entro il giorno lavorativo successivo a quello dell'interruzione e, contestualmente, inviterà il cliente a rendere disponibile l'impianto per il completamento dell'attività entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione della sospensione. Nel caso in cui il cliente non si renda disponibile al completamento della verifica entro 30 giorni dalla data di comunicazione della sospensione, l'ODI provvederà a rescindere il contratto con addebito dei costi al cliente, secondo le modalità definite contrattualmente.

8. COMUNICAZIONE DELLE ISPEZIONI AL MINISTERO COMPETENTE

L'ODI, con periodicità annuale, trasmette al Ministero competente un rapporto dettagliato dell'attività svolta.

9. UTILIZZO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE

Il Cliente si impegna a conservare il Rapporto di Ispezione rilasciato dall'ODI e ad esibirlo su richiesta da parte degli Organi di Vigilanza.

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Rapporto di Ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché tale utilizzo non induca in errore il destinatario sull'effettiva finalità di tale documento.

Il Cliente non può duplicare tale documento se non in forma integrale, in caso contrario dovrà richiedere espressa approvazione da parte dell'ODI. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile.

Il Cliente si impegna, nel caso in cui si rendano necessarie modifiche di tale documento che portino ad una nuova emissione, a restituirne all'ODI la copia non più in vigore.

Il Cliente, nel caso in cui intendesse utilizzare o fare riferimento a tale documento con modalità diverse da quanto sopra esposto, deve contattare l'ODI per riceverne lo specifico benestare.

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo VIEM che del logo ACCREDIA.

10. RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ

L'ODI assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale acquisite durante il servizio di Ispezione vengono trattate in maniera strettamente riservata, ad eccezione di quanto diversamente prescritto da disposizioni normative, disposizioni di ACCREDIA, Autorità di Vigilanza del mercato, Autorità giudiziarie, etc.. In tali casi, il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'ODI coinvolto nelle Ispezioni sottoscrive il Codice Etico e di Condotta Professionale della VIEM.

Tutte le registrazioni delle Ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'ODI in modo da garantirne la conservazione e impedirne l'accesso a persone non autorizzate. Le informazioni relative alle Ispezioni che devono essere divulgate per legge esimono l'ODI dall'obbligo di darne preavviso al Cliente. Ad eccezione dei suddetti casi, l'ODI non divulga informazioni senza il consenso scritto del Cliente.

11. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI DI ISPEZIONE

L'ODI conserva nei propri archivi in modalità cartacea ed elettronica la documentazione relativa al servizio di Ispezione svolto presso i propri Clienti, per il periodo richiesto dalle disposizioni di legge (non inferiore a dieci anni).

12. TARIFFARIO

Le tariffe dell'ODI relative al servizio di Ispezione sono riportate nel Contratto e sono in linea con il Tariffario del decreto ISPESL 07 luglio 2005 secondo le disposizioni del decreto-legge 30.12.2019 n° 162.

Per l'effettuazione di Verifica di Passo e Contatto verrà applicato il tariffario sopra indicato

Nel caso più generale le voci del tariffario comprendono:

- apertura della pratica
- compenso per il servizio ispettivo
- emissione del Rapporto di Ispezione

Eventuali spese di rimborso chilometrico e tempi di

viaggio/spese vive, saranno espressamente inserite nell'offerta.

13. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

13.1 – Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **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 di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

13.2 – Reclami e ricorsi

VIEM prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da VIEM

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo lettera raccomandata A.R. e/o PEC il ricevimento al reclamante (entro 7 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, VIEM informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di VIEM vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;

- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di ispezione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di VIEM si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di VIEM ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, VIEM fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, VIEM, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante, massimo entro 30 giorni dalla presa in carico del reclamo, gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. e/o a mezzo PEC entro 30 (trenta) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

VIEM conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per mail lettera raccomandata A.R. e/o PEC, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

In VIEM chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui sopra, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico e dalla Direzione. Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, VIEM provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. e/o PEC

13.3 – Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Catania.

14. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

L'ODI si impegna a eseguire i servizi con cura e diligenza e si riterrà responsabile solamente in caso di colpa grave.

15. VALIDITÀ E ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento si intende accettato dalle parti all'atto della stipula del Contratto.

L'ODI si riserva la facoltà di integrare, eliminare o modificare il presente Regolamento senza preventivo coinvolgimento del Cliente, anche dopo l'inizio dell'esecuzione del servizio richiesto.

Tali variazioni saranno comunicate al cliente in accordo a quanto previsto dal par. 6 che precede. In assenza di ricusazioni scritte da parte del Cliente in merito alle variazioni apportate entro **24 h** dalla data di ricezione della relativa comunicazione, tali variazioni si intendono accettate.