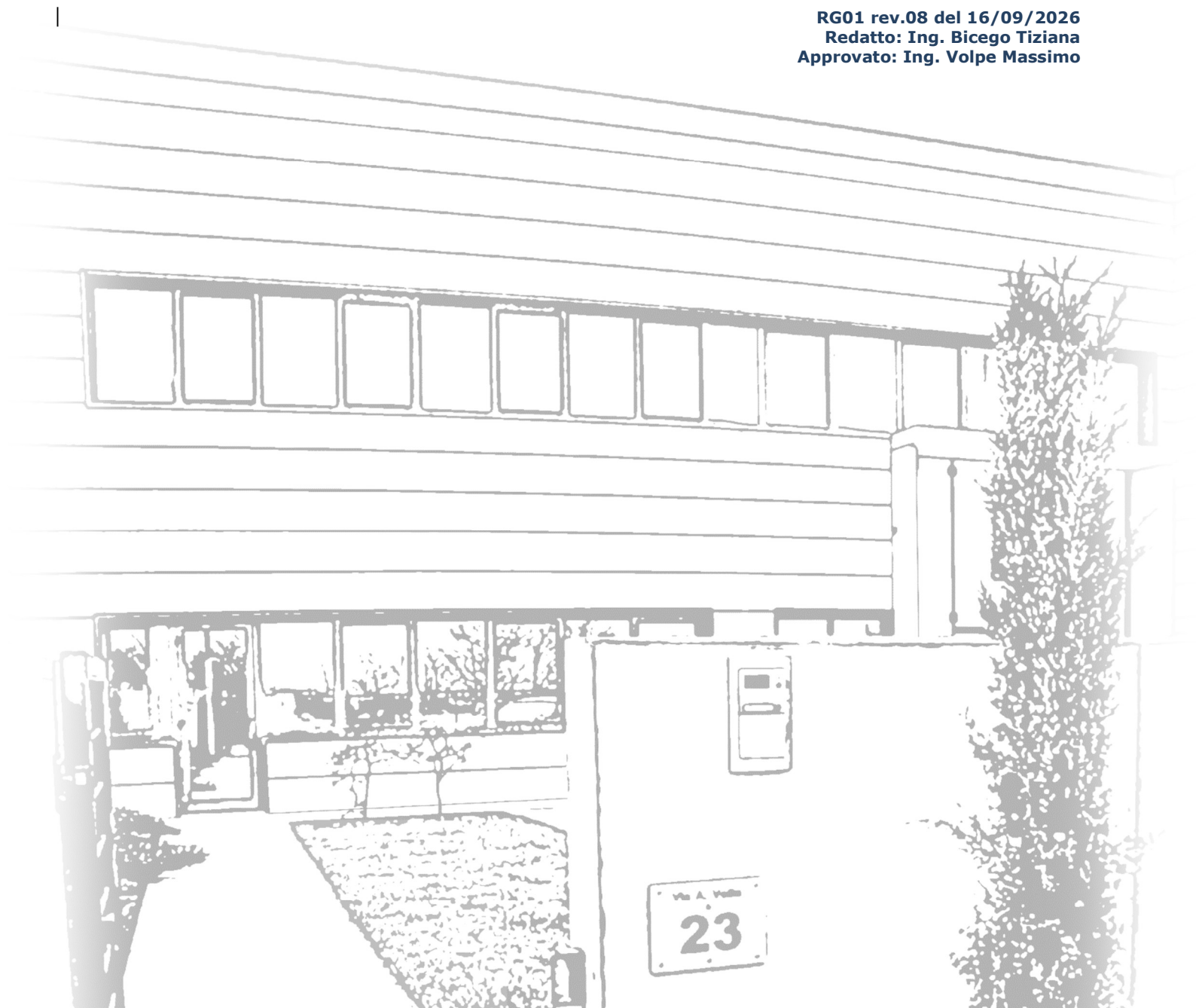




REGOLAMENTO per l'esecuzione delle **VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01**

Sommario

1	GENERALITA'	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
4	PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
4.1	Esame fattibilità richiesta e preventivazione – parte commerciale	5
4.2	Pianificazione commessa	5
4.3	Erogazione del servizio - parte tecnica	6
4.4	Verifica dei risultati	7
4.4.1	Esiti della Verifica.....	7
4.5	Emissione Verbale di Verifica e Rapporto di Verifica	7
4.6	Verifiche straordinarie	8
4.6.1	Definizione	8
4.6.2	Esito negativo della verifica periodica	8
4.6.3	Richiesta dal Cliente o modifica sostanziale dell'impianto	8
4.6.4	Modifiche sostanziali.....	9
4.6.5	Quotazione.....	9
5	PRINCIPI E RESPONSABILITÀ	9
5.1	Imparzialità ed indipendenza.....	9
5.2	Riservatezza e gestione dati personali	10
5.3	Reclami	10
5.4	Gestione dei ricorsi	10
5.5	Uso del Marchio	11
6	CONDIZIONI CONTRATTUALI	11
7	IMPEGNI DI TECNOMISURE E DEL CLIENTE	11
7.1	Impegni di TECNOMISURE	11
7.2	Impegni del Cliente.....	12

1 GENERALITA'

Nel presente regolamento sono definite le procedure applicate da TECNOMISURE S.r.l. per lo svolgimento dei servizi di verifica periodica e straordinaria secondo quanto disposto dal DPR n. 462 del 22/10/2001, ossia verifiche periodiche di impianti di messa a terra, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione.

Esso contiene e descrive le regole principali che disciplinano il rapporto tra Cliente e TECNOMISURE S.r.l. e costituisce parte integrante del contratto di verifica sottoscritto tra il cliente e TECNOMISURE S.r.l. per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie degli impianti di cui al DPR 462/01. Con la sottoscrizione del contratto, il Cliente dichiara di accettare integralmente i contenuti del presente Regolamento.

TECNOMISURE S.r.l. applica il presente Regolamento in conformità alle prescrizioni della Norma ISO/IEC 17020.

Il presente regolamento è disponibile e scaricabile nella sezione "Servizi" del sito www.tecnomisure.com nell'edizione più aggiornata. I clienti possono in ogni caso richiederne copia a TECNOMISURE S.r.l..

TECNOMISURE S.r.l. non è collegata e non offre i propri servizi congiuntamente ad altre strutture ed organizzazioni ai fini di massimizzare la propria indipendenza ed imparzialità.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento ha l'obiettivo di specificare le condizioni e le fasi delle attività di verifica svolte da TECNOMISURE S.r.l.. In particolare, in relazione al DPR 462/01, art. 1, comma 1, le ispezioni eseguite da TECNOMISURE S.r.l. sono le seguenti:

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

Le verifiche, in relazione al DPR 462/01, artt. 4 e 6 e 7 possono essere periodiche e straordinarie.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti";

UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 "Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali";

UNI CEI EN ISO IEC 17020:2012: "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività ispettive";

Regolamento ACCREDIA RG-01: "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione — Parte Generale";

Regolamento ACCREDIA RG-01-04: "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione";

Regolamento ACCREDIA RG-09: "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA";

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";

Direttiva M.A.P. 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"; Norme e guide CEI, UNI, EN applicabili allo specifico settore";

Guida CEI n. 0-14 - 2005 - "Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento per la denuncia di installazione e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi";

Disposizioni con forza di legge o a carattere di indirizzo emanate da Autorità pubbliche competenti (Es. Circolari Ministeriali);

MQ "Manuale della Qualità di TECNOMISURE S.r.l.";

Normative tecniche di riferimento in relazione al tipo di verifica.

4 PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I processi per l'erogazione del servizio sono:

- 4.1 Esame fattibilità richiesta e preventivazione
- 4.2 Pianificazione commessa
- 4.3 Erogazione del servizio
- 4.4 Verifica dei risultati
- 4.5 Emissione report

4.1 Esame fattibilità richiesta e preventivazione – parte commerciale

La richiesta di preventivo può essere formalizzata a TECNOMISURE S.r.l. mediante specifica richiesta di offerta. Per la richiesta di preventivo il cliente deve comunicare i seguenti dati:

- Dati amministrativi: ragione sociale, riferimenti telefonici, ubicazione dello stabile oggetto di verifica; nominativo referente; tipo di attività, tipo di verifica (se periodica o straordinaria).
- Dati tecnici per impianti di messa a terra: tensione di alimentazione, potenza installata/impegnata, superficie coperta attività;
- Dati tecnici per impianti di protezione contro le scariche atmosferiche: tipologia/impianto (asta o gabbia) e superficie protetta;
- Dati tecnici per impianti collocati in luoghi con pericolo di esplosione: sostanza/e pericolose, descrizione di massima dell'impianto, con tipologia e modi di protezione degli impianti installati, superficie classificata.

Eventuali richieste d'offerta telefoniche/mail possono essere inserite direttamente nel gestionale da parte dell'operatore TECNOMISURE S.r.l. che si accerta di essere in possesso di tutti i dati necessari per emettere l'offerta.

Al ricevimento dei dati da parte del cliente, TECNOMISURE S.r.l. esegue un'analisi di fattibilità ed elabora e formalizza l'offerta economica.

All'interno del preventivo sono indicati: gli estremi del Cliente, le prestazioni offerte (compresi alcuni dati tecnici riassuntivi), il costo, il tempo d'esecuzione della prestazione, le condizioni di pagamento, eventuali esclusioni.

Nella formulazione dell'offerta, in ottemperanza al D.L. 162 del 31/12/2019 art. 36, viene applicato il tariffario ISPESL 07/07/2005 pubblicato sul supplemento ordinario n. 125 della G.U. n. 165 del 18/07/2005.

L'accettazione dell'offerta da parte del cliente avviene mediante la sottoscrizione e restituzione a TECNOMISURE S.r.l. tramite mail info@tecnomisure.com o altro mezzo, oppure attraverso un ordine emesso dal cliente o in alternativa attraverso un contratto sottoscritto da entrambe le parti nel quale siano richiamati gli estremi dell'offerta.

L'emissione dell'ordine, o la firma del contratto, implica l'accettazione da parte del cliente dei contenuti del presente regolamento.

Nel caso di bandi di gara TECNOMISURE S.r.l. procederà alla redazione dei documenti richiesti ed alla compilazione della modulistica necessaria.

E' responsabilità del Cliente fornire dati veritieri in fase di richiesta di offerta; TECNOMISURE S.r.l. si riserva il diritto di verificare tali dati ed eventualmente modificare l'offerta qualora vi siano differenze significative.

4.2 Pianificazione commessa

Una volta definito contrattualmente il rapporto con il Cliente, TECNOMISURE S.r.l. contatta il referente per concordare data e ora della ispezione e comunica il nominativo del verificatore assegnato, tenendo conto della tipologia di verifica e delle aree di abilitazione di ciascun verificatore. E' impegno del cliente mettere a disposizione e rendere accessibili, nella data concordata, i locali per l'effettuazione della verifica. Per garantire un migliore svolgimento della verifica è opportuno che il cliente metta a disposizione, per tutta la durata della verifica, personale che conosca l'impianto e i relativi aspetti tecnici (es. installatore/manutentore di fiducia o personale tecnico interno). Il Cliente ha comunque diritto di recusare

il verificatore qualora sussistano validi motivi di incompatibilità o di conflitto di interesse con l'organizzazione verificata. Il cliente può recusare, per iscritto, il verificatore tecnico prima dell'inizio dell'attività di verifica.

Per l'esecuzione delle verifiche possono essere assegnate più risorse (esempio un verificatore e un addetto alla verifica); in tal caso i tempi di esecuzione della verifica, espressi in ore/uomo, sono ridotti in proporzione al personale coinvolto (es. verifica prevista in 8h/uomo, verifica condotta da due tecnici Tecnomisure si avrà una durata temporale di circa 4 ore). Se parte del personale è in addestramento, non verrà computato ai fini del calcolo dei tempi di esecuzione della verifica.

4.3 Erogazione del servizio - parte tecnica

Il verificatore, il giorno concordato per la verifica si reca sul luogo di installazione dell'impianto e, dopo aver concordato le tempistiche con il cliente, procede ad eseguire le verifiche che sono state richieste al momento della formulazione dell'offerta.

In particolare, seguendo la procedura applicabile per la specifica verifica (PR01.8.5/A, PR01.8.5/B, PR01.8.5/C, PR01.8.5/D), il verificatore esegue:

- Esame della documentazione a corredo degli impianti prevista dal DM 37/2008 o precedenti e dalla Guida CEI 0-14 (progettazione, dichiarazioni di conformità/rispondenza, omologazione impianti oggetto di verifica); qualora l'impianto non dovesse essere conforme alla descrizione fornita in fase contrattuale o al progetto o ci siano delle parti non conformi verificate preliminarmente, il verificatore avvisa il cliente prima di procedere;
- Esame a vista dei luoghi e degli impianti (accertamento dell'esecuzione in conformità alla documentazione di progetto e del corretto mantenimento in conformità a norme di legge e tecniche vigenti);
- Esecuzione di prove strumentali, con strumentazione idonea all'ottenimento di misure in conformità alle norme tecniche applicabili; la strumentazione utilizzata da TECNOMISURE S.r.l. è regolarmente oggetto di taratura da parte di laboratori Accreditati LAT.

Le informazioni relative all'impianto verificato, rilasciate da fonti esterne al cliente, possono essere utilizzate previa esame specifica.

Durante l'esecuzione delle fasi sopra elencate, il verificatore procede alla compilazione delle schede di ispezione sulle quali vengono riportate le caratteristiche dell'impianto e tutte le misurazioni strumentali rilevate. Copia delle schede di ispezione possono essere rilasciate al Cliente previa richiesta scritta.

In qualsiasi momento, per sopraggiunte ed impreviste necessità del Cliente o del verificatore, il Cliente può chiedere la sospensione dell'attività ispettiva e richiedere una seconda visita di completamento; i tempi aggiuntivi saranno fatturati come da tariffario. La sospensione dell'attività non può essere maggiore di 30 giorni, salvo ulteriori tempistiche concordate con il cliente. Nel caso in cui il Verificatore non riesca a portare a termine l'iter di verifica a causa di circostanze imputabili al cliente ma non rappresentati non conformità (ad esempio assenza documentazione tecnica, parti dell'attività non ispezionabili a causa di esigenze di continuità di servizio, ecc.), l'iter di verifica viene sospeso su richiesta del cliente e il verificatore riporta le motivazioni sui documenti di ispezione; l'iter di verifica viene concluso non appena il cliente risolve i motivi della sospensione e viene concordata un nuovo appuntamento per il completamento della verifica. TECNOMISURE S.r.l. si riserva la facoltà di addebitare eventuali tempi aggiuntivi necessari per il completamento della verifica. La sospensione dell'attività non può essere maggiore di 30 giorni, salvo ulteriori tempistiche concordate con il cliente.

Le procedure per l'erogazione del servizio di ispezione sono visionabili presso la sede dell'organismo, su richiesta da parte del cliente.

Al termine dell'attività ispettiva il verificatore rilascia un documento di avvenuta verifica, sottoscritto dal cliente per presa visione, e contestualmente illustra sommariamente i risultati dell'ispezione. Tale documento è provvisorio ed è soggetto alla conferma da parte del Direttore tecnico attraverso l'emissione ufficiale del rapporto e verbale di verifica.

4.4 Verifica dei risultati

L'emissione del Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica avviene entro un tempo massimo di cinque giorni lavorativi dalla data di fine ispezione. In caso di esito negativo, il Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica viene rilasciato al cliente entro due giorni lavorativi. Il Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica viene redatto dal verificatore ed approvato dalla Direzione Tecnica di TECNOMISURE S.r.l. solo a seguito del riesame dei documenti di ispezione (rapporto di verifica e rapporto di prova), in termini di completezza formale, documentale e delle risultanze riportate dal verificatore. A seguito dell'approvazione, il verbale di verifica ed il rapporto di verifica vengono inviati al Cliente. L'invio al Cliente deve avvenire entro 30 giorni dalla data di fine ispezione.

Eventuali metodi o procedure di verifica proposte dal cliente non sono ritenute accettabili.

Nel caso in cui il Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica debba essere modificato od aggiornato, le modalità di approvazione seguono quelle descritte in precedenza e viene inviato al Cliente con le stesse modalità e tempistiche sopra indicate, con in aggiunta una breve descrizione delle modifiche apportate e delle motivazioni che hanno portato alla modifica/aggiornamento.

4.4.1 Esiti della Verifica

L'esito della verifica può essere:

- Esito positivo;
- Esito negativo, in funzione delle eventuali non conformità rilevate.

Per Non Conformità si intende:

- Mancanza totale della documentazione tecnica dell'impianto e relative dichiarazioni di conformità;
- Valori rilevati non rientranti nei limiti previsti dalle normative tecniche;
- Mancato rispetto dei requisiti di sicurezza dell'impianto;
- Componenti dell'impianto non installati a regola d'arte o danneggiati o non idonei all'uso o privi di marcatura CE o non funzionanti o eccessivamente usurati.

L'esito positivo significa che i valori rilevati dalle misurazioni assicurano la funzionalità e la sicurezza dell'impianto oggetto di verifica e non ci sono non conformità come sopra indicate. L'esito positivo può essere accompagnato con delle note rilasciate nel Verbale di Verifica – Rapporto di Verifica che riguardano esclusivamente aspetti relativi ai documenti dell'impianto, ma che non pregiudicano la funzionalità e la sicurezza dell'impianto stesso.

L'esito negativo significa che vi sono una o più non conformità come sopra indicato e pertanto non è assicurata la funzionalità e la sicurezza dell'impianto oggetto di verifica. Pertanto il Cliente deve adottare, senza indebiti ritardi, azioni per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza dell'impianto.

In caso di esito negativo che preveda delle sanzioni ai sensi del D.Lgs. 106/09, il Verbale di Verifica e il Rapporto di Verifica sono trasmessi dall'Organismo abilitato alle autorità competenti entro 5 giorni lavorativi.

A seguito di esito negativo, il Cliente deve effettuare una verifica straordinaria appena le condizioni di funzionalità e sicurezza dell'impianto siano ripristinate (vedi par. 4.6).

4.5 Emissione Verbale di Verifica e Rapporto di Verifica

Nel verbale di verifica sono riportati i seguenti dati:

- Identificazione dell'organismo abilitato;
- Data di rilascio ed approvazione;
- Data(e) delle ispezioni/verifica;
- Prossima scadenza;
- Data revisione ed indicatore di revisione;
- Elenco degli strumenti utilizzati per l'ispezione;
- Estremi della documentazione tecnica visionata;

- l'anno di installazione impianto;
- Identificazione impianti sottoposti ad ispezione;
- Dati strumentali rilevati;
- Esito della verifica;
- Durata della verifica;
- Firma del verificatore;
- Firma di approvazione della Direzione Tecnica;
- Note relative ad eventuali anomalie;
- Non conformità riscontrate;

Nel caso in cui, nel corso della verifica dell'impianto di terra >1000V (Area 3), si rendesse necessario il rilievo delle tensioni di contatto/passivo, l'esito del Verbale di Verifica è subordinato ai risultati delle prove richieste, documentati nella relazione di misura.

Il Cliente in possesso di documenti di verifica prodotti da TECNOMISURE S.r.l. può esibirli, utilizzarli o citarli, oltre che riprodurli integralmente per ogni scopo legale. L'utilizzo dei documenti rilasciati da TECNOMISURE S.r.l. non deve creare fraintendimenti o indurre in errore il destinatario o il lettore del documento relativamente al suo significato, al suo scopo e all'oggetto dell'ispezione (verifica di impianti di cui al DPR 462/01).

Il Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica è relativo esclusivamente all'impianto o parte di esso verificato ed identificato nei documenti stessi.

Il Verbale di Verifica-Rapporto di Verifica non può essere riprodotto parzialmente.

TECNOMISURE S.r.l. cura e tiene aggiornato l'archivio dei documenti di verifica emessi. Tale elenco è fornito al MIMIT in occasione delle comunicazioni annuali previste all'art. 4 del Decreto di abilitazione, oltre ad essere a disposizione dell'ente di Accreditamento, per gli scopi legati all'accreditamento stesso.

4.6 Verifiche straordinarie

4.6.1 Definizione

La verifica straordinaria è l'insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza e funzionalità dell'impianto in caso di:

- esito negativo della verifica periodica;
- richiesta del Cliente;
- modifica sostanziale dell'impianto.

In caso di verifica straordinaria a seguito di esito negativo, la verifica straordinaria non modifica la scadenza della successiva verifica periodica.

Nel caso di verifica straordinaria richiesta dal cliente o per modifica sostanziale dell'impianto, verranno valutate le ragioni della richiesta ed identificate puntualmente le parti dell'impianto oggetto di verifica straordinaria, in modo da formalizzare nel verbale di verifica le giustificazioni che permettono o meno di modificare la scadenza della periodicità.

4.6.2 Esito negativo della verifica periodica

A seguito di una verifica con esito negativo, emessa da qualsiasi soggetto abilitato (Organismo Abilitato/Ente pubblico di vigilanza), il Cliente deve provvedere a risolvere le cause che hanno comportato l'emissione di tale verbale. Successivamente il Cliente deve contattare un Organismo Abilitato per richiedere la verifica straordinaria ("a seguito di verbale negativo") che sarà effettuata per attestare l'avvenuto ripristino delle condizioni di esercizio sicuro dell'impianto oggetto del rilievo.

4.6.3 Richiesta dal Cliente o modifica sostanziale dell'impianto

In caso di verifica straordinaria su richiesta del Cliente o per modifica sostanziale dell'impianto, questa deve essere motivata, in modo da poter meglio individuare le ragioni della richiesta e le parti

dell'impianto da verificare in maniera puntuale. Nei documenti di verifica, in questo caso, sarà precisato l'oggetto della verifica stessa.

Relativamente alle verifiche straordinarie, inoltre, è facoltà del Cliente chiedere una verifica dell'impianto per altre ragioni (per esempio a seguito di un infortunio, per anomalie che dovessero manifestarsi sull'impianto, a seguito di un incendio, un allagamento).

4.6.4 Modifiche sostanziali

Per valutare quando una modifica deve essere considerata sostanziale e quindi richiede una verifica straordinaria, il Cliente può fare riferimento alla Circolare n° 12988 del 24/10/1994 emanata dall'ISPESL e che riporta:

"Per trasformazioni sostanziali si intendono quelle modifiche che in qualche modo coinvolgono l'impianto totalmente o nel punto di consegna. Sono esempi di trasformazione sostanziale:

- Variazioni della categoria dell'impianto o della tensione di alimentazione (es. da bassa ad alta tensione);
- Aumento di potenza che comporti una modifica preponderante del quadro generale o della cabina di trasformazione;
- Una modifica del sistema elettrico o del sistema di protezione dai contatti indiretti, se tale modifica interessa tutto l'impianto;
- Negli impianti di II categoria l'aumento del numero delle cabine di trasformazione o variazioni sostanziali all'interno di esse,
- Cambio di destinazione dell'utenza, con diversa applicazione Normativa (es. magazzino di vendita trasformato in ambulatorio medico)."

Non sono perciò, ad esempio, da considerarsi trasformazioni sostanziali le modifiche nei quadri elettrici secondari o nei circuiti terminali, l'aumento della potenza contrattuale o il cambio di ragione sociale se ciò non comporta modifiche sull'impianto elettrico come in precedenza indicato.

Per gli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, sono invece esempi di modifiche sostanziali quelle che comportano un incremento del livello di rischio.

4.6.5 Quotazione

Le verifiche straordinarie sono soggette a quotazione separata secondo le modalità delle verifiche periodiche e alla definizione di un contratto specifico. Lo svolgimento delle verifiche straordinarie segue le fasi previste per le verifiche periodiche riportate al punto 4.3.

5 PRINCIPI E RESPONSABILITÀ

5.1 Imparzialità ed indipendenza

La Direzione TECNOMISURE S.r.l. ha espresso e formalizzato un proprio impegno all'imparzialità ed all'indipendenza.

TECNOMISURE S.r.l. fornisce servizi di terze parte nel rispetto di tutti i criteri di indipendenza di cui all'appendice A della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Opera in modo tale che il suo personale sia indipendente da pressioni commerciali, finanziarie o d'altro tipo che ne possano influenzare il giudizio.

Garantisce la propria indipendenza ed imparzialità in quanto il personale ed i verificatori non svolgono consulenze né attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, manutenzione degli impianti elettrici.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di verifica ha in essere con la società un contratto di lavoro dipendente come previsto ai sensi del CCNL (metalmeccanico piccola industria).

TECNOMISURE S.r.l. non utilizza per le verifiche collaboratori esterni o agenti o altro personale esterno non dipendente e non viene effettuato il subappalto delle attività di verifica.

Tutto il personale ha sottoscritto un codice etico e ne osserva i contenuti.

La Direzione ha espresso e formalizzato un proprio impegno all'imparzialità ed all'indipendenza.

5.2 Riservatezza e gestione dati personali

TECNOMISURE S.r.l. , nello svolgimento delle sue azioni, garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute, ottemperando a quanto disposto in materia di tutela della privacy del Regolamento UE 679/2019. Conferendo incarico di verifica ai sensi del DPR 462/01 il Cliente accetta il trattamento dei propri dati personali da parte di TECNOMISURE S.r.l. per le seguenti finalità:

- adempimenti di legge;
- adempimenti degli obblighi scaturiti dal rapporto contrattuale e gestione amministrativa di tale rapporto;
- comunicazioni obbligatorie all'Ente di Accreditamento e/o al Ministero; le informazioni comunicate sono: ragione sociale, indirizzo dove è ubicato l'impianto, tipologia di impianto, esito della verifica, data emissione del verbale e rapporto di verifica.
- gestione scadenze delle verifiche eseguite.

Il titolare del trattamento dei dati è TECNOMISURE S.r.l. Via A. Volta, 23 – 37062 Dossobuono (VR) nella figura del Legale Rappresentante. Informativa sulla privacy viene trasmessa al Cliente contestualmente all'invio dell'offerta o scaricabile sul sito internet www.tecnomisure.com.

Nei casi in cui la legge preveda che le informazioni siano rese note a terzi, comunica preventivamente per iscritto al Committente le informazioni che è in procinto di fornire salvo se non previsto dalla legge.

5.3 Reclami

TECNOMISURE S.r.l. analizza e gestisce tutti gli eventuali reclami. Il reclamo può essere formalizzato in diversi modi:

- telefonicamente;
- e-mail;
- colloquio interpersonale;
- "questionario soddisfazione del cliente".

Il trattamento dei reclami viene gestito in tre fasi:

- registrazione del reclamo; viene data conferma al cliente della ricezione del reclamo entro 5 giorni dal ricevimento.
- analisi del reclamo, definizione del piano di risoluzione (azioni, responsabili, scadenze) e aggiornamento dell'andamento della risoluzione al Cliente;
- controllo dell'efficace risoluzione del reclamo.

Al termine di tutte le azioni il reclamo deve essere formalmente chiuso entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento; qualora non fosse possibile chiudere il reclamo entro tale tempistica, deve essere comunque data comunicazione al cliente che sono in atto attività per la risoluzione del reclamo, e viene ridefinita una nuova data di chiusura del reclamo entro la quale verrà comunicato l'esito.

In ogni caso, al Cliente o al soggetto che ha reclamato, viene data comunicazione sul trattamento del reclamo e sulle eventuali azioni intraprese.

Qualora il reclamo provenga da parti terze e coinvolga un Cliente, TECNOMISURE S.r.l. informerà il Cliente del reclamo ricevuto, tutelando la riservatezza del soggetto reclamante. In ogni modo il reclamo verrà trattato con riservatezza. I reclami sono trattati da personale indipendente non oggetto o coinvolto dal reclamo stesso.

5.4 Gestione dei ricorsi

I Clienti o altre parti interessate possono fare ricorso contro le decisioni di TECNOMISURE S.r.l. in merito all'esito della verifica entro un mese dalla consegna del Verbale di Verifica. Viene data conferma al cliente della ricezione del ricorso entro 5 giorni dal ricevimento.

I Ricorsi sono esaminati da TECNOMISURE S.r.l. la quale, entro 30 giorni dal ricevimento, decide se accoglierlo o meno e comunica formalmente tale decisione al ricorrente. Qualora la parte interessata non

ritenga soddisfacente la decisione presa da TECNOMISURE S.r.l. avrà libertà di rivolgersi all'Ente di Accreditamento e in via subordinata al Foro Competente.

I ricorsi sono trattati da personale indipendente non oggetto o coinvolto nel ricorso stesso.

5.5 Uso del Marchio

Il marchio TECNOMISURE S.r.l. e il marchio Accredia sono di proprietà delle rispettive organizzazioni e non possono essere riprodotti sulla documentazione del Cliente.

6 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le condizioni contrattuali per i servizi di verifica previsti dal DPR 462/01 sono descritte nell'offerta all'interno della quale è presente uno specifico richiamo al presente Regolamento.

7 IMPEGNI DI TECNOMISURE E DEL CLIENTE

7.1 Impegni di TECNOMISURE

TECNOMISURE S.r.l. si impegna a svolgere i servizi di verifica periodica DPR 462/01 in conformità ai riferimenti tecnici, normativi e legislativi di riferimento, oltre alla piena conformità nel rispetto del presente regolamento, e si impegna a svolgere un servizio nel rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza sopra descritti.

TECNOMISURE S.r.l. si impegna nella formazione del Personale; i verificatori sono tecnici qualificati ed esperti del settore, che frequentano periodici corsi di formazione per essere aggiornati sulle evoluzioni della normativa. Tutto il personale ha seguito l'iter formativo obbligatorio in applicazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, e normativa CEI 11-27 "Lavori su impianti elettrici" con qualifica PES o PAV, corsi di formazione e verifiche in affiancamento per tecnici verificatori come previsto dalla CEI 0-14. Il personale è provvisto di idonei DPI e formato all'utilizzo. Il Cliente ha comunque facoltà di recusare il verificatore.

TECNOMISURE S.r.l. avverte il Cliente in prossimità della scadenza della verifica. Si precisa che è comunque responsabilità del Cliente rispettare le periodicità delle verifiche.

TECNOMISURE S.r.l. si impegna a fornire al Cliente informazioni riguardanti eventuali sospensioni, modifiche, annullamenti, mancati rinnovi dell'abilitazione in vigore al momento dell'accettazione del conferimento di incarico. In tale caso il Cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale senza preavviso. TECNOMISURE S.R.L. rinuncerà ad eventuali incarichi già ricevuti dandone comunicazione al Cliente; per eventuali attività in corso alla data del provvedimento, TECNOMISURE S.R.L. informerà il Cliente dell'impossibilità nella prosecuzione dell'incarico e in accordo con il Cliente provvederà ad indirizzarlo ad altro Organismo con abilitazione in corso di validità.

TECNOMISURE S.r.l. esegue le proprie funzioni ispettive sugli impianti di cui al DPR 462/01 con adeguata copertura assicurativa. La polizza ivi compresi i tagliandi di pagamento dei premi sono a disposizione per consultazione di chiunque ne faccia esplicita e motivata richiesta.

TECNOMISURE S.r.l. fornisce ai propri verificatori idonea strumentazione di misura in funzione delle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e sottoposte periodicamente a taratura.

TECNOMISURE S.r.l. si riserva il diritto, previa analisi dell'accettabilità della misurazione effettuata, di ripetere le misurazioni, a proprie spese, qualora sia rilevato che la strumentazione utilizzata non sia conforme ai requisiti di taratura definiti.

7.2 Impegni del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione del Verificatore TECNOMISURE S.r.l. la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica;
- mettere a disposizione durante la verifica una persona esperta dell'impianto e di lavori elettrici (installatore esterno o personale tecnico del committente);
- fornire accesso ai locali contenenti gli impianti oggetto di ispezione al personale TECNOMISURE e al personale dell'Ente di Accreditamento durante le verifiche in accompagnamento;
- fornire a TECNOMISURE S.r.l. le informazioni su particolari rischi esistenti all'interno dei luoghi oggetto di ispezione;
- assumersi gli oneri economici stabiliti nel contratto, anche qualora la verifica avesse esito negativo.

E' responsabilità del cliente:

- rispettare la periodicità delle verifiche come da norma di legge.

Il Cliente non è autorizzato:

- ad apportare modifiche ai Verbali di Verifica o di riprodurli parzialmente.