

 pem s.r.l.	RG – 01 REGOLAMENTO PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI	Rev.8
		Data 06/03/2023

REGOLAMENTO

PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI AI SENSI DEL DPR 462/01

TABELLA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Emissione: RGQ	Approvazione: AU	Descrizione Emissione
00	15/11/2017			Prima emissione
01	01/06/2018			Ricorsi e reclami
02	12/11/2018			Diritti e doveri dei clienti
03	19/04/2019			Riesame dell'attività di ispezione
04	03/06/2020			Ricorsi e reclami
05	12/11/2021			Diritti e Doveri dei Clienti
06	06/06/2022			Layout, modalità di erogazione del servizio
07	20/10/2022			Diritti e Doveri dei Clienti, Reclami e Ricorsi, Definizioni
08	06/03/2023			Eliminazione di refusi, punto m) dei diritti e doveri del cliente, punto i) dei diritti e doveri di IPEM

INDICE

1.	Scopo e campo di applicazione.	3
2.	Termini e definizioni	4
3.	Riferimenti Normativi.....	5
4.	Distribuzione	6
5.	Modalità di erogazione del servizio ispettivo	6
5.1	Riesame delle attività di ispezione	9
6.	Validità di verbali di verifica ed Uso del verbale	10
7.	Elenco delle verifiche effettuate	11
8.	Riservatezza	11
9.	Reclami e Ricorsi	11
10.	Condizioni Contrattuali	14
11.	Aggiornamenti del regolamento	15
12.	Diritti e doveri.....	15

1. Scopo e campo di applicazione.

Campo di applicazione:

Le categorie di impianti per cui IPEM S.r.l. (in seguito **IPEM**) opererà in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 in qualità di Organismo di ispezione (OdI) di Tipo A sono:

Verifiche Periodiche e Straordinarie in conformità a quanto previsto dagli artt. 6 e 7 del DPR 462/01 e s.m.i., nei seguenti settori di accreditamento:

- **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.**

Lo scopo del presente regolamento è quello di definire le modalità adottate da **IPEM** nei confronti della propria clientela per l'effettuazione delle verifiche periodiche, e verifiche straordinarie, ai sensi del DPR 462/01. Nel presente Regolamento sono dettagliate le reciproche responsabilità e gli impegni che il Cliente e IPEM sono chiamati a rispettare al fine di consentire il corretto svolgimento delle singole fasi previste dalle attività di verifica.

IPEM riconosce che i requisiti dell'Imparzialità, Indipendenza e Trasparenza nell'erogazione dei propri servizi rappresenta il fondamento primario della propria attività. Si impegna quindi a garantire che l'accesso ai propri servizi sia concesso a tutti i soggetti senza alcuna distinzione e senza riconoscere indebiti vantaggi derivanti dall'appartenenza a organizzazioni, associazioni o dal possesso di titoli, qualifiche e riconoscimenti. IPEM effettua una analisi delle potenziali minacce alla propria imparzialità e ne monitora costantemente la adeguatezza al fine di considerare la insorgenza di possibili nuove fonti di rischio e la determinazione delle relative azioni di contenimento. Le minacce possono derivare da interessi personali, intimidazioni, pressioni di carattere finanziario da cui possono scaturire conflitti di interesse per l'Organismo e il personale impiegato.

Al fine di contenere tali minacce l'Organismo adotta le seguenti politiche e azioni:

- si finanzia autonomamente e non ha esposizioni finanziarie verso soggetti od organizzazioni con interessi diretti e indiretti nelle attività di ispezione;
- basa le proprie valutazioni su criteri e metodi di valutazione oggettivi;
- si assicura che il personale non sia soggetto a pressioni o coinvolto in attività che possono ledere la imparzialità nello svolgimento delle proprie funzioni richiedendo la sottoscrizione di specifici codici comportamentali, che prevedono tra l'altro l'obbligo di comunicazione e di eventuali situazioni di rischio, anche solo potenziale;
- monitora periodicamente il personale, in merito alle regole comportamentali verso i richiedenti ed eventuali terze parti interessate;
- pubblica il regolamento sul proprio sito web.

Il presente regolamento si applica in Italia, isole e regioni a statuto speciale incluse, in modo uniforme ed imparziale per tutti i tipi di clientela, pubblica e privata, senza nessun tipo di pregiudizi e senza farsi condizionare da clientela appartenente ad associazioni, gruppi particolari pubblici o privati ed indipendentemente dal numero di commesse da verificare.

Ai fini della trasparenza e correttezza la ditta garantisce e dichiara che nelle attività di certificazione e controllo:

- Non svolge né direttamente né indirettamente tramite altre società collegate alcuna attività di consulenza nel campo della verifica;
- Non svolge né direttamente né indirettamente attività di progettazione nel campo impianti elettrici;
- Non svolge qualsivoglia attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbero compromettere la riservatezza e l'imparzialità dei processi di verifica.

2. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata da IPEM è in conformità a quanto previsto in:

- DPR n. 462/01
- ISO/IEC 17000 - valutazione della conformità – vocabolario e principi generali

Si riportano le seguenti definizioni:

- **Cliente:** Il Datore di lavoro o il soggetto delegato o autorizzato dallo stesso che presenta la richiesta per l'esecuzione di una verifica;
- **Impianti di protezione dalle scariche atmosferiche (LPS):** sistema completo costituito da un impianto di protezione esterno e da un impianto di protezione interno, impiegato per ridurre il danno materiale dovuto alla fulminazione diretta della struttura, comprendente l'insieme dei captatori, delle calate, dei dispersori, dei conduttori di terra, dei nodi di terra dei conduttori equipotenziali.
- **Impianti di messa a terra:** l'insieme dei dispersori, dei conduttori di terra, conduttori equipotenziali, collettori (nodi) principali di terra e conduttori di protezione destinati a realizzare la messa a terra di protezione. Si intendono facenti parte dell'impianto di terra anche i segnalatori di primo guasto (ove esistenti) ed i dispositivi di protezione delle sovracorrenti o delle correnti di dispersione predisposti per assicurare la protezione dai contatti indiretti.
- **Ispettore/Verificatore/Tecnico Verificatore:** personale che svolge attività di valutazione della conformità su incarico dell'Organismo.
- **Ispezione/Verifica:** esame di un prodotto, processo, servizio, o di una loro installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o sulla base di un giudizio professionale a requisiti generali.
- **Verifica periodica:** attività di ispezione finalizzata ad accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza, svolta attraverso valutazioni documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi e prove strumentali.
- **Verifica straordinaria:** attività di ispezione finalizzata ad accertare l'esistenza dei requisiti tecnici di sicurezza dell'impianto, successivamente all'esecuzione di modifiche sostanziali, a seguito di richiesta del datore di

lavoro, o a seguito di verifica periodica con esito negativo del ripristino degli stessi.

- Non conformità/NC: riscontro di evidenze oggettive che attestano il mancato recepimento di requisiti applicabili all'oggetto dell'ispezione, posti da norme tecniche o disposizioni di legge, che compromette la sicurezza dell'impianto. Il riscontro di una o più NC determinano l'esito negativo della verifica.
- Reclamo: manifestazione di insoddisfazione sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, etc...), relativamente ai servizi e all'operato dell'Organismo.
- Ricorso: appello formale, da parte di soggetti aventi causa specifica, contro le decisioni o valutazioni emesse dall'Organismo.

3. 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 ss.mm.ii.
- Guide IAF / EA, ILAC, UNI, EN, relative linee guida e specifiche di riferimento applicabili;
- Norme CEI di riferimento e relative Linee Guida tra cui citiamo:
 - CEI 0-14:2005-03 "Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e dispositivi di protezione, di dispositivi di messa a terra degli impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi;
 - CEI 81-2:2013-02 "Guida per la verifica delle misure di protezione contro i fulmini".
- Regolamenti tecnici, circolari o documenti delle autorità competenti quali ad esempio Organismi ministeriali e/o Autorità competenti ecc;
- Regolamento Accredia per l'accredito degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale (RG-01) e relative prescrizioni aggiuntive dell'organismo di accredito e delle autorità competenti (quali organismi ministeriali, ecc);
- Regolamento per l'accredito degli Organismi di Ispezione (RG -01-04);
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA";
- Circolare Tecnica di Accredia DC n. 29/2017 "Chiarimenti per la gestione degli accreditamenti degli Organismi di Ispezione di Tipo A per l'effettuazione di verifiche ai sensi del DPR 462/01" (Rif. Accredia DC2017UTL021);
- ILAC P15:05/2020;

- Manuale del Sistema di Gestione IPEM S.r.l.

4. Distribuzione

Il presente regolamento è pubblicato sul sito web aziendale all'indirizzo www.ipemsrl.it ed ivi tenuto aggiornato.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate graficamente mediante un apposito "indicatore di revisione" (ad esempio una linea verticale posta lungo il margine sinistro della parte revisionata).

Il Regolamento costituisce parte integrante del contratto sottoscritto tra IPEM ed il Cliente, il quale, all'atto della sottoscrizione del contratto, dichiara di accettarlo in toto. Il Regolamento viene applicato sempre nella ultima revisione emessa.

È responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata del presente Regolamento, scaricandolo dal sito internet di IPEM o richiedendone l'invio alla segreteria della stessa.

5. Modalità di erogazione del servizio ispettivo

Le modalità di svolgimento del servizio ispettivo da parte di IPEM sono in accordo col DPR 462/01, e sono realizzate operativamente secondo procedure del suo SG aziendale, conformi alla norma UNI 17020/12, che sono messe a disposizione del cliente su sua richiesta.

FASE DI CONTRATTAZIONE CON IL CLIENTE

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

1. RICHIESTA: Il processo inizia con l'invio da parte del cliente ad IPEM di una richiesta di preventivo tecnico-economico per le attività di ispezione, dettagliando le quantità e le posizioni.

A livello generale i dati che il cliente dovrebbe fornire nella richiesta sono:

- ✓ Ragione Sociale
- ✓ Indirizzo, telefono, Partita Iva
- ✓ Tipologia di impianto da verificare
- ✓ Caratteristiche dell'impianto e tipologia di attività svolta
- ✓ Ubicazione, data prossima scadenza verifica, periodicità
- ✓ Tipo di verifica richiesta: periodica/straordinaria

2. OFFERTA: IPEM contatta telefonicamente o via mail il cliente per la richiesta di dati al fine di poter formulare una valutazione tecnico-economica. Successivamente all'elaborazione dell'offerta, invia il modulo di offerta/contratto "Incarico di Verifica" al cliente; il modulo di incarico può essere portato di persona o inviato via mail.

Se lo ritiene necessario, IPEM può richiedere di effettuare un sopralluogo prima di procedere con l'emissione dell'Offerta.

3. ORDINE: Segue, in caso di accettazione dell'offerta da parte del cliente, un riesame del contratto da parte del RT/SRT per validare in modo definitivo l'ordine ricevuto. Alla validazione dell'ordine da parte di RT/SRT, segue la vidimazione finale dell'Amministratore Unico che rende l'ordine esecutivo.

Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di offerta/contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione, le condizioni economiche e le condizioni temporali stabilite da IPEM nel contratto stesso.

Nel caso in cui la richiesta del cliente dovesse risultare non accettabile, IPEM informa il richiedente delle motivazioni del rifiuto.

VERIFICA ISPETTIVA

Sull'offerta/contratto "Incarico di verifica" firmato dal cliente in fase di accettazione preventivo, sono elencati i nomi dei possibili tecnici verificatori che effettueranno la verifica. Il Cliente può fare obiezione, 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. La sua obiezione e le sue motivazioni dovranno essere inserite a pag. 2 del Modulo di incarico che si appresterà a firmare.

Il conferimento dell'incarico accettato dal cliente, viene preso in carico dalla IPEM per pianificare le attività previste.

Il RT/SRT analizza il modulo di incarico firmato dal cliente e l'eventuale ricusazione dei tecnici verificatori da parte del cliente. A valle di questa analisi, l'RT/SRT definisce gli affidamenti ai singoli ispettori, in funzione delle abilitazioni necessarie e dei carichi di lavoro.

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; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo di IPEM (8:00-18:00), salvo richieste particolari da concordare.

Il Cliente si impegna a rendere disponibile al Verificatore designato da IPEM la documentazione tecnica prevista dalla Normativa vigente (dichiarazione di conformità, progetto impianto elettrico, verbale di verifica precedente se disponibile) e, a proprie spese, un installatore elettrico qualificato in qualità di preposto tecnico dell'azienda per tutto il tempo necessario a eseguire la verifica periodica o straordinaria (D.lgs. 81/08 e Norma CEI 11-27).

VERIFICA PERIODICA

La verifica inizia con l'identificazione, da parte del verificatore **IPEM**, dell'impianto oggetto d'ispezione per controllare che sia esattamente corrispondente a quello assegnato in sede di contrattualizzazione. Nel caso in cui si riscontrino dati identificativi differenti rispetto a quanto indicato nel contratto, l'ispettore è tenuto ad informare tempestivamente l'Organismo che provvede a contattare il cliente per effettuare tutti i controlli necessari.

La verifica periodica è composta da:

- Esame della documentazione tecnica, relativa agli impianti da verificare, che deve essere resa disponibile al verificatore;
- 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 eventuali indicazioni di progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- Effettuazione di prove e misurazioni.

A conclusione della verifica, su richiesta del cliente, si procede con l'emissione dell'Attestato di avvenuta verifica in cui non sono presenti i risultati dell'ispezione ma in cui si attesta che quel giorno la IPEM ha effettuato la verifica dell'impianto elettrico ai sensi del DPR 462/01.

Il verbale di verifica invece contenente:

1. Estremi del decreto di abilitazione dell'Organismo;
2. Identificazione dell'impianto oggetto di verifica;
3. Indicazione della tipologia di verifica (periodica o straordinaria);
4. Data della verifica;
5. Nome del verificatore che ha effettuato la verifica per conto dell'Organismo;
6. Indicazione sintetica circa le prove e misure eseguite con i risultati ottenuti;
7. Anno di installazione dell'impianto;
8. Presenza o meno della dichiarazione di conformità ai sensi della legge 46/90 o DM37/08;
9. Presenza o meno di progetto in relazione alla tipologia di impianto;
10. Indicazione del tempo impiegato ad effettuare la verifica espresso in ore/uomo;
11. Esito della verifica;
12. Descrizione delle non conformità riscontrate in caso di esito negativo.

viene invece sempre redatto dall'ispettore che ha svolto la verifica e che provvederà poi a trasmetterlo alla sede di IPEM per consentirne il riesame da parte di RT/SRT.

Dalla data di compilazione del verbale alla validazione da parte di RT/SRT possono passare al più 15 giorni lavorativi. Il verbale sarà inviato al cliente via pec/mail o

consegnato manualmente, entro 30 giorni lavorativi dal riesame dell'attività ispettiva.

VERIFICA STRAORDINARIA

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- Esito negativo di precedente verifica periodica;
- Modifiche sostanziali dell'impianto;
- Richiesta da parte del datore di lavoro per qualsiasi ragione (es. in seguito ad un infortunio, per anomalie che dovessero manifestarsi sull'impianto, in seguito ad un incendio, un allagamento, una fulminazione, ecc.)

La gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avviene secondo le modalità sopra descritte per le verifiche periodiche.

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, il datore di lavoro deve, solo dopo la rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo, richiedere una nuova verifica ad un organismo abilitato (possibilmente lo stesso che ha effettuato la verifica periodica con esito negativo), al fine di attestare l'avvenuta regolarizzazione dell'impianto. Una verifica straordinaria effettuata a seguito di esito negativo della verifica periodica, non modifica la scadenza delle verifiche periodiche.

In caso di verifica straordinaria su richiesta del datore di lavoro 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 più puntuale. Nel caso di verifica straordinaria a seguito di modifica sostanziale dell'impianto la periodicità delle successive verifiche periodiche sarà ricalcolata a partire dalla data della verifica straordinaria. Nel caso di richiesta da parte del datore di lavoro nel verbale si precisa l'oggetto della verifica stessa anche al fine di modificare o meno la scadenza della periodicità delle verifiche.

5.1 Riesame delle attività di ispezione

A conclusione della verifica, su richiesta del cliente, si procede con l'emissione dell'Attestato di avvenuta verifica.

Il verbale viene poi rilasciato a seguito della revisione effettuata dal RT/SRT di IPEM entro 30 giorni lavorativi dal riesame dell'attività ispettiva ed inviato al cliente via pec/mail o consegnato manualmente.

Tutta la documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi interna da parte del Responsabile Tecnico o del suo sostituto, per essere approvata accertando la completezza e regolarità della verifica e delle risultanze contenute nella relativa documentazione prodotta durante la verifica.

- **Nel caso di verifica con esito negativo**, il verificatore incaricato contatta prontamente il RT / SRT ed invia a IPEM il rapporto negativo entro 1 giorno lavorativo dalla verifica. Ricevuto il rapporto negativo, il Responsabile Tecnico (o il suo sostituto) in via prioritaria procederà con il riesame del verbale entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento dello stesso. In caso di

conferma dell'esito negativo, IPEM comunicherà l'esito negativo agli organi competenti per il seguito di competenza entro 1 giorno lavorativo dal riesame. Nel caso in cui dal riesame di RT/SRT risultasse errato l'esito negativo del verbale, questo verrà annullato ed il Cliente riceverà via mail o fax, lettera con le motivazioni dell'annullamento e relativa comunicazione di nuovo sopralluogo di verifica a carico di IPEM.

- **Nel caso di verifica con esito positivo**, se a seguito di analisi interna il riesame avesse esito negativo, IPEM ne darà comunicazione formale al Cliente indicando le azioni a seguire, con la eventuale possibilità di ripetere la verifica a carico di IPEM. Se a seguito di analisi interna invece il riesame avesse esito positivo il verbale sarà regolarmente inviato al cliente via pec/mail o consegnato manualmente.

6. Validità di verbali di verifica ed Uso del verbale

Il cliente può richiedere copia di verbali già in precedenza consegnatigli. IPEM conserva per almeno 10 anni la documentazione; oltre tale data non garantisce la riproduzione dei verbali.

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il verbale di ispezione per scopi legali, promozionali o commerciali, al fine di attestare l'attività di ispezione ed i relativi risultati, purché ogni riferimento sia fatto in modo corretto, non produca confusione o non induca in errore circa il suo effettivo significato ed i limiti di validità di tale documento.

In particolare deve risultare chiaramente che il verbale riguarda esclusivamente quel determinato impianto oggetto di ispezione e che il rapporto riguarda esclusivamente le attività di ispezione di cui al presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della verbalizzazione rilasciata da IPEM e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dalla verifica effettuata dall'Organismo.

È possibile la riproduzione dei verbali di ispezione rilasciati dall'Organismo, a colori o in bianco e nero, purché riproducano integralmente l'originale e non inducano in errore circa i contenuti e le informazioni in esso contenuti. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni purché il documento risulti leggibile, la sua struttura non modificata e non subisca alterazione alcuna. Il Cliente, nel caso intendesse utilizzare il verbale o farne riferimento con modalità differenti da quelle riportate nel presente paragrafo, deve contattare direttamente IPEM per riceverne specifico benestare in forma scritta. Nel caso di accertamento di comportamenti scorretti e dell'utilizzo non conforme della verbalizzazione rispetto a quanto sopra riportato, IPEM si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti di tali soggetti, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali.

Aggravante delle decisioni conseguenti è quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà ed alla professionalità di IPEM.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sui verbali di verifica e sugli altri documenti sui quali l'organismo può decidere di apporlo, IPEM si attiene alle prescrizioni contenute

nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09). È precluso l'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo.

7. Elenco delle verifiche effettuate

Si segnala la disponibilità, a richiesta, dell'elenco delle verifiche effettuate.

8. Riservatezza

IPEM garantisce la riservatezza di tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni dei quali il personale coinvolto nelle attività di verifica venga a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni.

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati (e come tali, tutelati da indebita diffusione), salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge o da disposizione dell'organismo di accreditamento e/o dagli Enti di autorizzazione. La loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da IPEM e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano fornire obbligatoriamente (richieste da parte delle Autorità Giudiziaria Magistratura). Allo stesso tempo, sono considerate riservate tutte le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (es. dal reclamante o da autorità in ambito legislativo). IPEM garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati ed i rispettivi Clienti, ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato tra IPEM ed il cliente (es. al fine di rispondere ai reclami).

Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili agli Enti preposti e a IPEM per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.

Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente conservate in maniera protetta presso l'archivio di IPEM (sia in formato cartaceo che elettronico), in modo da garantirne la conservazione ed impedirne l'accesso a persone non autorizzate.

Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente. Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), IPEM si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza; nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, IPEM provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

9. Reclami e Ricorsi

Il cliente ha diritto di presentare reclami, ricorsi al fine di:

- Nel caso di ricorsi, richiedere il riesame di decisioni di IPEM non ritenute convenienti al cliente.

- Nel caso di reclami, esprimere le proprie lagnanze/proteste verso una azione attuata da **IPEM** ritenuta ingiusta o dannosa nei suoi confronti.

I reclami possono provenire non solo dai clienti ma da parte di qualsiasi parte interessata, purché identificatasi.

Per presentare un reclamo e/o un ricorso la parte interessata può inoltrare richiesta tramite l'area dedicata del sito internet aziendale, accedendo a www.ipemsrl.it – area cliente – effettua un ricorso/reclamo oppure può richiedere informazioni dirette su come procedere all'indirizzo e-mail info@ipemsrl.it

Per la gestione dei ricorsi e dei reclami si applicano le seguenti modalità:

RECLAMI

Ogni reclamo che pervenga ad **IPEM** in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione di servizio di responsabilità della **IPEM**, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Anche eventuali reclami verbali, telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato. Reclami che pervengono all'Istituto in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Il processo di trattamento dei reclami viene gestito dalla **IPEM** sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto attiene al contenuto del reclamo stesso.

La funzione che gestisce il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto di reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo.

Il reclamo, che coinvolge una funzione, viene gestito da una funzione gerarchicamente superiore o quanto meno gerarchicamente paritetica. La funzione responsabile della gestione del reclamo è incaricata di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie afferenti all'oggetto del reclamo, al fine di validare il reclamo stesso e trarne i necessari elementi di valutazione.

L'esame del reclamo viene eseguito a cura della funzione incaricata con l'eventuale collaborazione del RT e del RGQ, sempre che non siano state coinvolte nel processo.

Se necessario, allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative, le conclusioni vengono presentate alla Direzione.

Quando possibile, **IPEM** conferma al reclamante la ricezione di quanto presentato entro 5 (cinque giorni lavorativi) dalla ricezione e informa circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 30 (trenta) giorni lavorativi dall'invio della conferma di ricezione.

L'esame del reclamo può includere la verifica di efficacia del servizio erogato; il Cliente può essere oggetto di verifiche aggiuntive, se del caso, anche con breve preavviso. Gli esiti di tali verifiche vengono comunicati al reclamante e, quando

applicabile, agli enti competenti, nel rispetto dei vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni vigenti applicabili.

La **IPEM**, sempre nel rispetto di eventuali disposizioni applicabili, concorda con il Cliente e con il reclamante se e in quale misura rendere pubblici il contenuto del reclamo nonché la sua risoluzione.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte della **IPEM** o dei Tecnici Incaricati delle verifiche, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e l'efficienza delle attività svolte dall'Istituto.

RICORSI

Ogni Cliente, richiedente di ispezione, della **IPEM** può presentare ricorso scritto contro le decisioni della **IPEM**, quali ad esempio esito delle ispezioni o mancata accettazione della richiesta di ispezione.

Ogni ricorso scritto (mail pec, Sito web, lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare all'indirizzo della sede legale), che pervenga alla **IPEM**, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

La **IPEM** è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

L'esame dei ricorsi (inclusi quelli presentati per eventuali ispezioni eseguite su mandato legale) viene effettuato da una Commissione formata dal RT, dal RGQ e da altre figure.

L'esame del ricorso deve essere eseguito da funzioni che non abbiano preso parte al processo oggetto di ricorso. Il Responsabile Tecnico ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili. In caso di accoglimento del ricorso da parte della **IPEM** il RT deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di **IPEM**. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

IPEM conferma la ricezione del ricorso entro 5 (cinque giorni lavorativi) dalla ricezione, fornisce a chi lo ha presentato informazioni circa lo stato di avanzamento del processo di trattamento (se richiesto), le risultanze e le relative conclusioni entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dall'invio della conferma di ricezione.

Per quanto possibile, il ricorso che coinvolge una funzione, viene validato/riesaminato dalla funzione gerarchicamente superiore, a patto che la funzione superiore possa garantire corrispondente competenza tecnica.

AZIONI

Qualora si constati che un reclamo/ricorso possa avere origine da una NC al SG, questa dovrà essere trattata come indicato in "Procedura Gestione delle NC" (PQ07). L'applicazione della procedura garantisce l'applicazione degli opportuni provvedimenti.

REGISTRAZIONE

Ciascun reclamo, ricorso viene registrato nell' "Elenco Reclami, Ricorsi" (mod.RegRR).

Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso;
- descrizione dettagliata del reclamo/ricorso con riferimento ai documenti presentati a supporto;
- documenti di **IPEM** interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame (con riferimento alle eventuali decisioni) e azioni conseguenti;
- eventuali non conformità o carenze rilevate in Istituto e relative correzioni e/o azioni correttive o preventive adottate (con indicazione dei relativi tempi e responsabilità);
- approvazione della Direzione;
- chiusura delle azioni intraprese.

La conservazione ed archiviazione cartacea avvengono a cura del RGQ di **IPEM** con collocazione della relativa pratica nell'archivio controllato.

10. 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, PQ05 – MD01 Modulo Incarico verifica.

Nel caso di bandi di gara, ai fini della definizione degli accordi contrattuali, si seguono le procedure previste nel bando stesso utilizzando, laddove prevista, la relativa modulistica.

11. Aggiornamenti del regolamento

Tutti gli aggiornamenti che si succederanno al presente regolamento saranno inviati e messi a conoscenza dei clienti tramite i seguenti canali:

- Sito Web della IPEM
- Documentazione allegata ai contratti.

12. Diritti e doveri

I clienti della **IPEM** hanno il divieto dell'utilizzo dei loghi IPEM (salvo decisioni concordate con forma scritta) ed Accredia. Hanno il dovere di far presenziare le ispezioni da personale Accredia in accompagnamento agli ispettori.

I diritti/doveri del Cliente.

Il Cliente si impegna a:

- a) attenersi al rispetto del presente Regolamento e si impegna a trasferirne i contenuti a tutti i soggetti coinvolti, garantendone il rispetto da parte degli stessi;
- b) mettere IPEM nelle condizioni di garantire il rispetto della scadenza entro la quale deve essere effettuata la verifica periodica;
- c) accettare, dato che non le saranno imputati costi aggiuntivi da parte di IPEM, l'eventuale presenza sia di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo in veste di osservatori (nella fattispecie Accredia), sia di ispettori **IPEM** in affiancamento/addestramento e per attività di monitoraggio in campo come prevista dalla norma 17020;
- d) fornire tutte le informazioni/documentazione che **IPEM** potrà richiedere circa aspetti attinenti all'oggetto del regolamento e che **IPEM** ritiene necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- e) poter richiedere ad IPEM la documentazione del SGQ ed eventuale documentazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro ritenute necessarie. Tali richieste dovranno arrivare in forma scritta.
- f) poter e dover accertarsi, all'arrivo dell'ispettore incaricato da **IPEM**, delle generalità dello stesso tramite il suo tesserino di riconoscimento rilasciato da **IPEM**, e al rispetto di tutte le prescrizioni in materia di sicurezza e igiene sul lavoro;
- g) comunicare tempestivamente a **IPEM** qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti, riparazioni, modifiche, trasferimento e spostamento dell'impianto;
- h) consentire al personale ispettivo IPEM designato libero accesso, in condizioni di sicurezza agli impianti oggetto della verifica; fornire cioè informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale

IPEM, nonché misure di prevenzione ed emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con IPEM ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;

i) fornire i riferimenti del responsabile dell'Impianto elettrico, del Preposto ai lavori e dei Coadiutori alle verifiche per consentire il necessario supporto al personale incaricato da IPEM ai fini della pianificazione delle attività di verifica e assicurandone la presenza nel corso dell'esecuzione della stessa.

l) assicurare la disponibilità della documentazione necessaria all'atto delle verifiche periodiche o straordinarie, garantendo completezza e veridicità di documenti e delle informazioni fornite. Mettere, cioè, a disposizione del personale ispettivo **IPEM**, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:

- la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata agli organi competenti per territorio all'atto della denuncia dell'impianto - 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 dagli organi competenti - 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 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), eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente;

m) accettare gli esiti delle verifiche, dando seguito in caso di esito negativo delle stesse, all'arresto dell'impianto e all'eliminazione dei rilievi emersi prima di procedere a richiedere la successiva verifica straordinaria.

n) rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti richiamati nel contratto firmato con IPEM, quali le condizioni di pagamento (tempi e modalità);

o) il cliente ha la facoltà di recesso dal contratto in caso di modifiche del presente Regolamento.

Il mancato rispetto da parte del cliente degli impegni atti a garantire l'accesso all'impianto comporta la facoltà da parte di IPEM di addebitare i costi al Cliente per la mancata esecuzione dell'attività. In ogni caso, il mancato rispetto degli impegni di cui sopra comporta l'emissione di un verbale con esito negativo. In ognuno dei casi precedenti IPEM ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

I DIRITTI / DOVERI DI IPEM:

a) IPEM si impegna ad operare nel rispetto dei principi di:

- indipendenza (**IPEM** garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati); **IPEM** si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere quanto sopra;

- imparzialità (**IPEM** 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 **IPEM**, 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 servizio o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente; **IPEM** 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 **IPEM** ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);

b) IPEM 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; **IPEM** 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 **IPEM**, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi; in caso di mancato rinnovo o revoca o sospensione dell'abilitazione, il Cliente non potrà esigere alcun risarcimento nei confronti di **IPEM**;

c) IPEM si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;

d) IPEM garantisce che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di ispezione abbia ricevuto adeguata formazione, informazione e addestramento circa l'uso delle attrezzature, e sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR);

e) in caso di sostanziali modifiche al regolamento è prevista la facoltà di recesso del contratto;

f) rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti tecnici in materia di impianti elettrici e cogenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;

g) garantire il rispetto della scadenza entro la quale deve essere effettuata la verifica periodica; IPEM però non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali inadempienze che potrebbero verificarsi a causa di circostanze oggettivamente imprevedibili al momento della conferma dell'incarico conferitogli dal Cliente per la conduzione delle verifiche periodiche e straordinarie. IPEM non potrà essere ritenuto responsabile per il mancato rispetto delle tempistiche concordate qualora dovessero essere imputabili a ritardi da parte del cliente o per il mancato rispetto delle prescrizioni del presente Regolamento.

h) accettare, senza accollare costi aggiuntivi al Cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo (**Accredia**) in veste di osservatori, che saranno notificati dalla stessa **Accredia**;

i) far svolgere ai suoi ispettori il previsto affiancamento/addestramento e l'attività di monitoraggio, senza accollare costi aggiuntivi al Cliente.

l) IPEM si impegna a fornire ai clienti che lo hanno richiesto la documentazione del SGQ ed eventuale documentazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro ritenuta necessaria.

m) garantire inoltre adeguate coperture assicurative relativamente ai rischi che potrebbero intaccare il cliente dalla conduzione delle attività di verifica.