

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s.r.l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione della Modifica</i>	<i>Elaborato</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
00	23.10.17	Riedizione del Sistema			
01	23.11.18	Aggiornato § 4.2			
02	03.06.19	Aggiornato § 4.2			

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s.r.l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

## Indice

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

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

## 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

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

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

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

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

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

## 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

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

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

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

### 3 – DEFINIZIONI

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

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

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

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

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

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

**Verbale di Verifica:** documento di sintesi dell'attività di ispezione.

### 4 – MODALITA' OPERATIVE

#### 4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

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

- **RICHIESTA:** Il Cliente richiede l'attività di verifica specificando i dati necessari per poterne valutare la fattibilità.
- **OFFERTA:** PROVECO verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, PROVECO invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di “Contratto” compilato e firmato, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.
- **ORDINE:** il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da PROVECO nel Contratto stesso.

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

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

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

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

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica; il Cliente è invitato da PROVECO a mettere a disposizione dei tecnici tutti i mezzi necessari, tra cui il personale qualificato a conoscenza dello stato degli impianti. Per gli impianti acquisiti ma già scaduti PROVECO provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al cliente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita.

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

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

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame documentale: progetto dell'impianto (ove obbligatorio), certificato di regola dell'arte ai sensi del D.M. 37/08, verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;
- esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- effettuazione di prove e misurazioni che possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti, ~~scelti a discrezione del verificatore, quando gli impianti siano installati in ambienti simili o con tipologia ripetitiva e/o quando i componenti utilizzati siano uguali. Il campione scelto deve essere significativo e deve tenere conto della conduzione degli impianti, della vetustà, dello stato di manutenzione, delle influenze esterne cui sono sottoposti i componenti e del livello di rischio correlate.~~

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

L'ispettore incaricato, durante il sopralluogo, riporta quanto rilevato su un verbale in minuta; le risultanze emerse verranno successivamente riportate sul verbale di verifica indicando l'esito positivo o negativo della stessa (la mancanza di documenti e/o l'esito negativo di una delle tre fasi sopra elencate, può portare a un esito negativo del verbale).

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

I verbali prodotti dagli ispettori sono sottoposti ad analisi e approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico di PROVECO, o del suo vice nel caso sia lo stesso RT ad effettuare la verifica, entro 15 giorni dall'effettuazione della verifica, per quelli il cui esito è positivo; se a seguito di analisi interna, RT/Vice RT dovessero ritenere opportuno apportare delle modifiche all'esito, sarà contattato l'ispettore per gli approfondimenti del caso e lo stesso provvederà ad emettere un nuovo verbale che annulla e sostituisce il precedente.

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

Nel caso in cui in fase di sopralluogo l'ispettore dovesse riscontrare differenze rispetto a quanto definito in fase contrattuale che impattino in maniera determinante sull'utilizzo di strumentazione, superficie del luogo di lavoro, potenza dell'impianto annulla la verifica avvisando il Responsabile Tecnico e l'amministrazione in modo da poter emettere una nuova offerta; la verifica verrà effettuata successivamente all'accettazione della nuova offerta.

Il riesame è formalizzato direttamente sul verbale di verifica, una volta riesaminato viene inviato al cliente unitamente alla fattura.

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

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

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

A seguito dell'emissione del verbale di ispezione, PROVECO aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

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

#### **4.3 – Uso del verbale**

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

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

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

#### **5 – IMPEGNI DI PROVECO**

- PROVECO si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- PROVECO si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
  - indipendenza (PROVECO 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);
  - imparzialità (PROVECO 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 PROVECO, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – PROVECO 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 PROVECO ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

- PROVECO 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; PROVECO 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 PROVECO, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, PROVECO 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;
- PROVECO garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- PROVECO si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti secondo le modalità indicate nel § 4.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- PROVECO garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).
- PROVECO 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.

## **6 – IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a:

- Non formulare analogha richiesta di verifica ad altro Organismo abilitato durante la validità del contratto o dei successivi rinnovi
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici
- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati



<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

- da PROVECO, e accettare altresì, ispettori PROVECO in affiancamento/addestramento e ispettori PROVECO in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che PROVECO potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
  - comunicare tempestivamente a PROVECO qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
  - garantire al personale PROVECO (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 PROVECO l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
  - mettere a disposizione del personale ispettivo PROVECO, all'atto della verifica, la seguente documentazione:
    - la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata all'ISPESL e USL/ARPA competente 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 dall'ISPESL
    - nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000V): i valori di corrente monofase di guasto a terra e del tempo di intervento delle protezioni da parte dell'Ente Distributore
    - nel caso di impianti in luoghi con pericolo di esplosione: documento di classificazione delle zone redatta da tecnico competente e omologazione dell'ASL/ARPA competente per territorio
    - nel caso di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto dell'LPS, ove presente
    - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
  - Inoltre, ove necessario, deve mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione) e il personale occorrente (D.M. 12/9/59 – Art. 13); detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Cliente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a PROVECO le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale PROVECO, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con PROVECO 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;
- 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, PROVECO ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

## 7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

### 7.1 – Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

- Reclamo: 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.

### 7.2 – Reclami

PROVECO 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 PROVECO

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 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

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

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

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di PROVECO 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 valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di PROVECO si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di PROVECO ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica.
- c) Se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto all'attenzione della Direzione che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia.

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, PROVECO fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, PROVECO, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante 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-

### **7.3 – Ricorsi o appelli**

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

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

PROVECO conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, 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 PROVECO 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 al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata 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 della Divisione Operativa interessata, dal Direttore e dall'Amministratore Unico.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, PROVECO provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

L'Organizzazione o la parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di PROVECO, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

#### **7.4 – Contenziosi**

Nel caso in cui dovesse sorgere fra le parti una divergenza o disputa, ad eccezione di quanto riguarda il giudizio tecnico della PROVECO, che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti stesse, questa divergenza o disputa dovrà essere risolta mediante arbitrato irrituale con unico arbitro, da nominarsi di comune accordo fra le parti. In caso di disaccordo, l'arbitro sarà nominato su richiesta anche di una sola delle parti dal Presidente del Tribunale di Taranto.

L'arbitrato avrà luogo a Taranto. L'arbitro unico deciderà secondo equità, e dovrà rendere la sua decisione improrogabilmente entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di accettazione della sua nomina.

<b>ENGINEERING</b> <b>Pro.Ve.Co.</b> SERVICE s. r. l.	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE          E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 2
		03.06.2019

Le parti si impegnano a dare puntuale esecuzione alla decisione dell'arbitro prontamente, e comunque entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni dalla data della decisione dell'arbitro.

## **8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI**

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

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

## **9 – USO DEL LOGO ACCREDIA**

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo di PROVECO che del logo Accredia.