



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Rev.	Data	Descrizione della Modifica	Elaborato	Verificato	Approvato
00	06/10/2014	Nuova emissione	AQ	DT	DIR
01	13/01/2016	Aggiornati § 2; 7.2; 9	AQ	DT	DIR
02	15/12/2017	Aggiornamento generale per integrazione verifiche ai sensi del D.P.R. 462/01	AQ	DT	DIR



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

Indice

1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2 – RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3 – DEFINIZIONI	4
4 – MODALITA' OPERATIVE	4
4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali.....	4
4.2 – Esecuzione delle verifiche.....	5
4.2.1 – <i>Verifiche in accordo al D.P.R. 462/01</i>	5
4.2.2 – <i>Verifiche in accordo al D.P.R. 162/99</i>	7
4.3 – Uso del verbale.....	8
5 - IMPEGNI DI ECM	9
6 – IMPEGNI DEL CLIENTE	10
7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI	11
7.1 – Premessa.....	11
7.2 – Reclami.....	11
7.3 – Ricorsi o appelli.....	12
7.4 – Contenziosi.....	12
8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI	13
9 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	13



1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le fasi e le regole principali da seguire per l'esecuzione di:

- verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici, ai sensi del D.P.R. 462/01;
- verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi in servizio privato e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/99 modificato dal D.P.R. 214/10;

nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio degli impianti siano in condizioni di buon funzionamento, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o osservazioni eventualmente rilevate in precedenti verifiche.

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

2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- D.P.R. 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";
- D.P.R. 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162) "Regolamento recante norme per l'attuazione della Direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio", modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori";
- D.P.R. 08/2015 (Decreto del Presidente della Repubblica 19 gennaio 2015, n. 8) Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per



chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio

- Regolamento AccrediaRG-01, RG-01-04;
- norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida.

3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da ECM nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo 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.
- **offerta:** ECM 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, ECM 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



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da ECM nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, ECM 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 ECM richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

4.2 – Esecuzione delle verifiche

ECM 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 i contatti (per le verifiche in accordo al D.P.R. 162/99, con la ditta incaricata della manutenzione) per concordare la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica (in giorni e in orari lavorativi 09:00-18:00).

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti ECM provvede ad individuare immediatamente l'Ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al Cliente cui spetterà la definizione della data per l'effettuazione della visita.

Il Cliente può fare sempre 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.

4.2.1 – Verifiche in accordo al D.P.R. 462/01

Il proprietario o il legale rappresentante dell'impianto si impegna a fornire tutti i mezzi necessari allo svolgimento dell'attività di verifica, l'accesso alla documentazione tecnica nonché l'accesso a tutte le aree oggetto di valutazione.

ECM assicura che le attività di verifica siano eseguite in modo corretto, seguendo procedure specifiche definite per ciascuna tipologia di impianto che, oltre ai requisiti tecnici, prevedono norme comportamentali volte a garantire che l'Ispettore incaricato esegua le prove e le misurazioni necessarie in sicurezza.

Ogni procedura descrive le modalità tecniche/operative di esecuzione della verifica di conformità, indicando la strumentazione utilizzata, gli eventuali dispositivi di sicurezza da indossare, le attrezzature ausiliarie necessarie all'esecuzione della verifica.

Per ciascuna procedura è stata predisposta una scheda di registrazione sulla quale l'Ispettore deve registrare, per ciascun punto applicabile, lo stato di conformità, i valori rilevati di misurazione, la strumentazione utilizzata, le parti dell'impianto sottoposte a verifica, nonché eventuali annotazioni e non conformità riscontrate.



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

Tutte le schede sono state redatte da ECM seguendo i requisiti e le prescrizioni richieste dalle norme tecniche comunitarie UNI CEI e dalla normativa cogente applicabili alle differenti tipologie di impianti da sottoporre a verifica di conformità.

Ciascuna scheda presenta al suo interno una suddivisione di massima, basata sulle caratteristiche dell'impianto e sulla tipologia dell'ambiente in cui è installato.

Le check-list presentano, per ciascun punto considerato, il riferimento alle norme UNI CEI applicate e/o alla normativa nazionale cogente, nonché un riferimento numerico al punto corrispondente della procedura che tratta il tipo di esame/prova/misurazione eseguita per verificare la conformità dell'impianto.

Sulla base delle risultanze emerse ed annotate sulla check-list dall'Ispettore, viene redatto il verbale finale rilasciato al datore di lavoro; per ogni tipologia di impianto viene emesso un verbale diverso.

Da tale attestato risulta lo stato di conformità dell'impianto alle norme cogenti in vigore nonché alle norme tecniche applicabili all'impianto stesso.

Sull'attestato possono essere inoltre suggeriti, in modo non restrittivo e/o vincolante, gli eventuali interventi da apportare all'impianto, nel caso in cui siano rilevate non conformità importanti circa lo stato di sicurezza dell'impianto stesso.

Tutti i verbali rilasciati dagli Ispettori devono essere validati dal Responsabile Tecnico al fine di verificarne la rispondenza al D.P.R. 462/01 e alle norme applicabili; la validazione avviene tramite la firma nell'apposito spazio in calce al verbale stesso. Nel caso di verbale eseguito dal Responsabile Tecnico, la validazione va eseguita dal Vice-Responsabile Tecnico.

Quando si eseguono verifiche su impianti elettrici, l'Ispettore deve assicurare che l'impianto sia sezionato, cioè privo di tensione, prendendo tutte le precauzioni al fine di evitare che personale non autorizzato fornisca inavvertitamente tensione, tramite affissione di cartello al quadro generale e/o ai quadri secondari.

Quando si opera sotto tensione, l'Ispettore e gli eventuali assistenti devono indossare i DPI previsti ed utilizzare le attrezzature di protezione necessarie ad evitare qualsiasi pericolo di elettrocuzione.

Nel caso in cui si eseguano verifiche su impianti ad alta tensione o se il metodo di prova possa creare tensioni di corrente elevate, l'Ispettore deve procedere alla recinzione dell'area di prova, per evitare che persone o animali possano subire infortuni.



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

4.2.2 – Verifiche in accordo al D.P.R. 162/99

Per le verifiche in accordo al D.P.R. 162/99, la ditta di manutenzione deve essere presente durante la verifica ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- verifica dei componenti di sicurezza (prova del loro funzionamento);
- accertamento dello stato di usura dei componenti di sicurezza;
- ottemperanza alle osservazioni precedenti;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature facenti parte dell'impianto, anche i diversi ambienti che li contengono, quali: locale macchinario, il vano di corsa, il locale rinvii (ove presente), nonché le vie di accesso a detti locali. L'attività di ispezione ECM esclude l'esame della conformità dell'impianto alle norme/leggi al momento dell'installazione, in quanto di pertinenza dell'organismo di certificazione che ha rilasciato l'attestato di esame CE o che ne ha permesso la messa in servizio oppure dell'ente pubblico (ENPI, ISPESL, ecc.) che ha effettuato il collaudo.

Al termine della verifica, l'Ispettore ECM compila il verbale di Verifica comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa. Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali osservazioni verbalizzate nel più breve tempo possibile. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere a ECM verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. ECM ai sensi del D.P.R. 162/99 comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro 5 giorni dalla data di effettuazione della visita.

L'ispettore ECM lascia una copia del verbale di verifica sul posto al proprietario dell'impianto o ad un suo delegato e una copia alla ditta di manutenzione; una copia del verbale verrà comunque inviata al Cliente successivamente alla verifica, unitamente alla fattura.

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene analizzata ed approvata dal Responsabile Tecnico di ECM e, qualora sia il Responsabile stesso ad effettuare l'attività di ispezione, dal suo sostituto; qualora entro 30 giorni dal termine della verifica il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di ECM, il verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, ECM dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente e alla ditta di manutenzione, fornendo le opportune spiegazioni ed indicazione delle azioni successive ed inviando al cliente il verbale che annulla e sostituisce il precedente.

Nel caso di verbali con esito negativo lo stesso verrà analizzato ed approvato dal Responsabile Tecnico o suo sostituto entro 2 dall'effettuazione della visita e, qualora entro 3 giorni dal termine



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

della verifica il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di ECM, il verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato.

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;
- incidente (anche non seguito da infortunio);
- modifiche costruttive dell'impianto;
- richiesta motivata da parte del Cliente.

Nel caso in cui in fase di verifica periodica l'ispettore dovesse rendersi conto che è stato modificato/sostituito un componente di sicurezza, effettua contestualmente anche la verifica straordinaria, recuperando la documentazione relativa ai componenti modificati.

Le verifiche straordinarie svolte in seguito a modifiche rilevanti dell'impianto vengono svolte secondo quanto previsto dalla procedura per il rilascio delle certificazioni secondo l'Allegato VIII e la periodicità rimane comunque inalterata.

Nel caso delle verifiche straordinarie il cliente è tenuto a consegnare a ECM gli attestati CE del tipo e le dichiarazioni di conformità dei componenti sostituiti.

Le gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le stesse modalità sopra descritte.

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, ECM intraprende le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

5 - IMPEGNI DI ECM

ECM si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento; ECM si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:

- indipendenza: ECM 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: ECM 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 ECM, 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 – ECM 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 ECM ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie.

ECM 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; ECM 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 ECM, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, ECM 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.

ECM garantisce adeguate coperture assicurative relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.

ECM si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria degli impianti secondo le modalità indicate nel presente regolamento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente.



ECM garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione 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).

6 – IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di Ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da ECM e accettare altresì Ispettori ECM in affiancamento/addestramento e Ispettori ECM in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- incaricare la ditta di manutenzione dell'impianto per l'effettuazione delle manovre sull'impianto in supporto al personale di ECM;
- fornire tutte le informazioni/documenti che ECM potrà richiedere in quanto necessari alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a ECM qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale ECM (interno ed esterno) l'accesso ai documenti ed informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività ed il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- consentire al personale ispettivo ECM l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- mettere a disposizione del personale ispettivo ECM, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
 - il libretto dell'impianto (o fascicolo tecnico) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
 - i manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni di conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del D.P.R. 162/99;
 - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sugli impianti;
 - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
 - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate;
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a ECM le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale ECM, nonché sulle misure di prevenzione e



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con ECM 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 degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, ECM 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

ECM prende in considerazione reclami scritti o verbali pervenuti da clienti o altre parti interessate. I reclami resi in forma anonima, anche se scritta, non vengono presi in considerazione. Ogni reclamo viene registrato in apposito elenco gestito dal Responsabile Assicurazione Qualità (di seguito AQ).

La Direzione Tecnica esamina il reclamo al fine di determinare se vi siano gli estremi per considerarlo infondato o meno. Per reclami infondati la Direzione Tecnica e/o la Direzione Commerciale contattano il cliente per informarlo della valutazione e dirimere la questione.

In caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca direttamente all'operato di ECM, 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



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;

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

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità.

A conclusione delle attività di cui sopra, ECM, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta col reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, ed eventualmente in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

7.3 – Ricorsi o appelli

I ricorsi contro decisioni o atti dell'Odl devono essere presentati in forma scritta a mezzo posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata entro 15 giorni dalla ricezione dell'atto contro cui si vuole ricorrere. ECM conferma la presa in carico del ricorso entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione, impegnandosi a fornire informazioni sullo stato di avanzamento della pratica, dietro richiesta scritta. Tutti i ricorsi sono registrati in un apposito elenco e vengono presi in carico dal Legale Rappresentante. Qualora il ricorso afferisca a trattamenti economico-amministrativi o procedurali ritenuti inappropriati dal cliente, il riesame sarà a cura della Direzione Commerciale e di AQ. L'accoglimento o meno del ricorso, debitamente motivato, sarà comunicato dal Legale Rappresentante mediante raccomandata, entro 60 giorni. Se il ricorso afferisce a procedimenti tecnici, la Direzione Tecnica assegna il riesame della pratica ad un tecnico/team che non abbia preso parte all'iter sotto inchiesta.

Il Legale Rappresentante comunica l'esito della valutazione e quindi l'accoglimento o meno del ricorso entro 90 giorni.

7.4 – Contenziosi

Per qualsiasi controversia è competente esclusivamente il foro di Bologna.



**RTVPS
REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Rev. 2

15/12/2017

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 ECM informare gli stessi a mezzo e-mail.

9 – UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

ECM sui propri rapporti di ispezione utilizza il marchio ACCREDIA rispettando quanto riportato nel Regolamento RG-09 pubblicato sul sito di ACCREDIA, il cliente non può utilizzare tale marchio.