

REGOLAMENTO GENERALE DI ISPEZIONE
MQ1

INDICE

1	Scopo e campo di applicazione	3
2	Riferimenti normativi.....	3
3	Termini e definizioni.....	4
4	Requisiti generali.....	5
4.1	Imparzialità e indipendenza	5
4.2	Riservatezza	5
5	Requisiti strutturali	6
5.1	Requisiti amministrativi.....	6
5.2	Organizzazione e direzione.....	6
6	Requisiti per le risorse.....	6
6.1	Personale.....	6
6.2	Dispositivi e apparecchiature.....	6
6.3.	Subappalto.....	8
7	Requisiti di processo	9
7.1	Condizioni contrattuali	9
7.2	Doveri del richiedente la verifica.....	9
7.3	Diritti del richiedente la verifica.....	11
7.4	Diritti e doveri di MS.....	11
7.5	Richiesta del servizio di verifica	12
7.6	Esecuzione delle verifiche.....	13
7.7	Riesame dell'attività ispettiva.....	14
7.8	Registrazione delle verifiche	15
7.9	Reclami e ricorsi	15
7.10	Contenziosi	16
7.11	Uso del Verbale di verifica, logo MS e marchio Accredia da parte del cliente	16
7.12	Privacy.....	17
8	Riesame della direzione.....	18
8.1	Generalità	18
8.2	Documentazione del sistema di gestione	18
8.3	Tenuta sotto controllo dei documenti.....	18
8.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	18
8.5	Riesame di direzione	18
8.6	Audit interni	19
8.7	Azioni correttive.....	19
8.8	Azioni preventive.....	19
9	Tariffe.....	20

1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento definisce e descrive le procedure applicate da Messtechnik Süd S.r.l. (in seguito MS) per le verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra, di impianti alimentati fino a 1.000 V e oltre i 1.000 V nonché di impianti e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche eseguite secondo le regole della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, come Organismo di ispezione di tipo "A".

MS è un Organismo abilitato alle verifiche degli impianti di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche ai sensi del DPR 462/2001.

Le attività di verifica vengono svolte secondo specifiche procedure gestionali e operative predefinite dal presente regolamento generale d'ispezione.

I processi gestionali descritti nel regolamento sono processi di supporto che regolano il corretto funzionamento dell'Organismo dal punto di vista organizzativo e gestionale, supportando la qualità dei processi operativi (primari).

2 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione del presente regolamento (e di tutto il manuale della qualità) e nella formulazione delle prescrizioni in esso contenute, si è fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e pubblicazioni tecniche nelle versioni in corso di validità:

- DPR 462/2001 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.L. 162/2019 Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica (convertito con L. 8/2020)
- Direttiva 11 marzo 2002, Ministero delle Attività Produttive - "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del D.P.R. 462/01, degli organismi di ispezione di tipo "A"
- D.lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 e s.m.i. - "Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità: Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione
- Circolare Tecnica n. 29/2017, Accredia DC - "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 P10:07/2020 ILAC Policy on Metrological Traceability of Measurement Results
- ILAC P15:05/2020 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- CEI 0-14:2005 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, di dispositivi di messa a terra degli impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi
- CEI 64-14;V1:2022 Guida alle verifiche degli impianti elettrici utilizzatori
- Norme CEI di riferimento

3 Termini e definizioni

Nel seguito si richiamano alcuni termini e definizioni correntemente utilizzati nel presente regolamento:

- **Cliente o Committente:** il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il datore di lavoro direttamente, o in alternativa il suo Legale Rappresentante o un soggetto opportunamente delegato ed autorizzato dal datore di lavoro
- **Impianto (elettrico) di (messa a) terra:** l'insieme dei dispersori, 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 dalle sovracorrenti o dalle correnti di dispersione predisposti per assicurare la protezione dai contatti indiretti
- **Impianto di protezione contro le scariche atmosferiche:** insieme dei ricettori, dei dispersori, dei conduttori di terra, dei collettori (o nodi) di terra e dei conduttori equipotenziali, destinato a realizzare la messa a terra di protezione usato per ridurre il danno materiale dovuto alla fulminazione diretta ed indiretta della struttura; è costituito da un impianto di protezione esterno e da un impianto di protezione interno
- **Luogo di lavoro:** rif. D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81
- **Modifica sostanziale dell'impianto:** rif. CEI 0-14 (par. 2.4.5)
- **Ispezione o Verifica:** attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, analisi strumentali e quanto altro necessario per accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza
- **Ispettore o Verificatore:** tecnico incaricato di pubblico servizio qualificato secondo le procedure interne di MS, da questi incaricato di eseguire il servizio di ispezione
- **Verbale di verifica:** documento che contiene i dati identificativi dell'impianto verificato e l'esito della verifica effettuata. Parte integrante del Verbale è il Rapporto di verifica che riporta le risultanze degli esami e delle prove strumentali eseguite dal verificatore
- **Verifica periodica:** verifica con cadenza quinquennale (per impianti installati in ambienti ordinari) o biennale (per impianti installati in cantieri edili, locali medici, ambienti a maggior rischio di incendio)
- **Verifica straordinaria:** verifica a carattere straordinario effettuata in seguito a un esito negativo della verifica periodica, a modifiche sostanziali dell'impianto o su richiesta del datore di lavoro

4 Requisiti generali

4.1 Imparzialità e indipendenza

La Politica di Imparzialità (Allegato 16) è a disposizione degli interessati sul sito internet di MS o comunque è possibile richiederne una copia all'Organismo. In caso di modifiche a tale politica, i clienti che hanno contratti ancora aperti con MS vengono informati tramite e-mail delle variazioni.

Le procedure per l'identificazione, valutazione e gestione delle minacce che possono influenzare l'imparzialità e l'indipendenza sono riportate nella sezione MQ5.

MS opera come Organismo di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e soddisfa i seguenti criteri:

- L'Organismo di verifica è indipendente dalle parti coinvolte
- L'Organismo di verifica e il suo personale non sono impegnati in alcuna attività che possa essere in conflitto con la loro indipendenza di giudizio ed integrità in relazione all'attività di verifica. In particolare essi non sono impegnati nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti a verifica.
- L'Organismo di verifica non fa parte di un soggetto giuridico che è impegnato nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti a verifica
- L'Organismo di verifica non è collegato a un Organismo giuridico separato impegnato nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti a verifica, mediante quanto segue:
 - a) Proprietà comune, eccetto ove i proprietari non abbiano alcuna capacità di influenzare l'esito di una verifica
 - b) Persone incaricate da un comune proprietario nei consigli di amministrazione o loro equivalenti delle organizzazioni, eccetto ove questi esercitino funzioni che non hanno alcuna influenza sull'esito di una verifica
 - c) Riferire direttamente allo stesso livello più elevato di direzione, eccetto ove questo non possa influenzare l'esito di una verifica
 - d) Impegni contrattuali o altri mezzi che possano avere una capacità di influenzare l'esito di una verifica

4.2 Riservatezza

MS garantisce la riservatezza delle informazioni e la tutela dei diritti di proprietà del committente, sia da parte del personale dipendente, sia da parte di eventuale personale ispettivo esterno (Allegato 17).

MS è responsabile, in conseguenza degli impegni legalmente validi, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di ispezione; indica al cliente, in anticipo, le informazioni che intende rendere di dominio pubblico.

Ad eccezione delle informazioni che il cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato tra MS e il cliente (per esempio, al fine di rispondere a reclami), tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e devono essere ritenute riservate.

Quando MS è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, MS avverte il cliente o il singolo interessato, a meno che sia proibito dalla legge, delle informazioni fornite.

MS tratta le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio, dal reclamante, o da autorità in ambito legislativo) come informazioni riservate.

5 Requisiti strutturali

5.1 Requisiti amministrativi

MS è soggetto giuridico indipendente che può assumere le responsabilità legali per le attività di verifica svolte. L'Organismo dispone di una contabilità verificata da un revisore esterno e di adeguata polizza assicurativa che copre la responsabilità civile verso terzi e la responsabilità professionale derivante dallo svolgimento delle attività di verifica di cui al presente regolamento (come espressamente richiesto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020).

5.2 Organizzazione e direzione

L'organigramma (Allegato 1) dell'Organismo è costituito, come elementi minimi, dal seguente personale:

- Responsabile (o direttore) tecnico
- Sostituto del responsabile tecnico
- Responsabile amministrativo

In questo modo MS, come Organismo ispettivo, può garantire che l'attività di verifica sia effettuata in conformità alle normative previste.

Attraverso il sostituto del responsabile tecnico viene garantita una continuità dell'attività di verifica anche in assenza del responsabile tecnico.

Le singole attività svolte dal personale vengono descritte nella sezione MQ4 (Mansionario e gestione del personale).

6 Requisiti per le risorse

6.1 Personale

Nella sezione MQ4 viene descritta l'attività del personale di verifica e dei collaboratori amministrativi; le procedure di qualifica, formazione e addestramento del personale sono descritte nella sezione MQ2.

Il personale di verifica (che opera in esclusiva per MS relativamente alle attività rientranti nel DPR 462/01) deve possedere la competenza necessaria per il corretto adempimento delle funzioni affidategli in termini di grado d'istruzione, capacità tecniche adeguate, esperienza lavorativa (acquisita con un periodo in affiancamento a ispettori esperti).

Tutto il personale di verifica deve svolgere attività di formazione e addestramento continue per tenere il passo con l'evoluzione della tecnologia (cfr. sez. MQ2).

Tutto il personale, sia interno che esterno, agisce in modo imparziale e non effettua, né direttamente né indirettamente, attività incompatibili con quelle dell'Organismo ispettivo (attività di progettazione, installazione, manutenzione, consulenza su impianti elettrici). L'impegno a non svolgere attività conflittuali e a comunicare eventuali casi in cui le attività possono generare conflitto di interesse relativamente all'attività svolta, viene sottoscritto all'atto dell'assunzione per il personale dipendente, mentre per i collaboratori esterni è sottoscritto (Allegato 3) all'atto della firma del contratto.

Tutto il personale dell'Organismo di verifica considera riservate tutte le informazioni ottenute o generate durante l'esecuzione delle attività di verifica, eccetto quando richiesto dalla legge.

6.2 Dispositivi e apparecchiature

MS dispone di adeguate e adatte installazioni e apparecchiature (cfr. Allegato 14) per poter svolgere l'attività di verifica. Per l'identificazione degli strumenti si fa riferimento al numero seriale definito dal costruttore e indicato sullo strumento.

La gestione delle apparecchiature tecniche avviene attraverso il sistema informatico gestionale in uso all'Organismo.

La cura delle apparecchiature tecniche da utilizzare ai fini dell'attività di verifica è del Responsabile Tecnico o del suo delegato.

MS utilizza un piano di conferma metrologica al fine di garantire la costante adeguatezza delle prestazioni metrologiche di attrezzature e strumenti utilizzati nell'ambito delle proprie attività di ispezione e, in particolare, il conseguimento del grado di accuratezza (incertezza) richiesto per suddetti utilizzi. Tale sistema si articola nelle seguenti categorie di operazioni:

a) Operazioni di regolazione e messa a punto effettuate, ove richiesto, in corrispondenza di ogni singolo utilizzo dell'apparecchiatura o strumento a cura del tecnico/ispettore addetto,

secondo istruzioni predefinite, in genere contenute nella procedura tecnica relativa al metodo di prova;

b) Operazioni di manutenzione effettuate con la frequenza prevista dal costruttore (manutenzione ordinaria) o superiore in caso di necessità (manutenzione straordinaria). Semplici operazioni di manutenzione possono essere effettuate da tecnici dell'Organismo sulla base dei manuali d'uso e manutenzione degli strumenti. Operazioni complesse sono eseguite dal costruttore o distributore dell'apparecchiatura o da società qualificate con cui vengono stipulati appositi contratti di manutenzione.

c) Operazioni di taratura (salvo quando non richiesto o applicabile), con assicurazione della riferibilità metrologica ai campioni nazionali o internazionali di strumenti e campioni, effettuate con frequenza generalmente non superiore ai 3 (tre) anni. La taratura viene affidata a centri esterni di taratura accreditati (LAT) per la specifica grandezza.

d) Operazioni di controllo intermedio, eseguite internamente all'Organismo, effettuate per confronto con un opportuno campione di riferimento; tali attività sono di norma effettuate nel periodo intercorrente due tarature LAT consecutive per assicurare un controllo almeno annuale degli strumenti. Per ogni strumento sottoposto a taratura intermedia, viene compilata la tabella riportata nell'Allegato 29.

Quali criteri di accettazione per la valutazione dell'idoneità della strumentazione (sia a valle della taratura LAT sia dei controlli intermedi) sono considerate le accuratezze dichiarate dai costruttori degli strumenti, riportate nelle schede tecniche all'interno dei manuali di uso e manutenzione.

All'interno delle attività di manutenzione ordinaria rientra anche la verifica dello stato di efficienza degli strumenti e delle attrezzature utilizzate nel corso del periodo compreso tra due tarature successive.

Gli intervalli con cui eseguire tali controlli sono definiti in base alle specifiche fornite dal fabbricante del singolo strumento o in base a valutazioni dettate dall'esperienza di utilizzo dello stesso.

L'operazione di conferma metrologica è sempre effettuata a cura dell'Organismo sulla base dei risultati delle tarature effettuate.

L'Organismo ha provveduto a definire adeguatamente gli intervalli di taratura tenendo conto dei fattori applicabili, quali: il tipo di apparecchiatura; le modalità d'uso; i requisiti sull'incertezza; le condizioni ambientali; altri.

Gli intervalli di taratura/controllo effettivi sono definiti nel sistema informatico gestionale in uso all'Organismo; tali intervalli possono variare nel caso in cui le apparecchiature

1) subiscano urti di un certo rilievo (es. cadute da un'altezza minima di 2 metri);

2) vengano esposte, per una durata superiore a 10 minuti, a temperature al di fuori del range di funzionamento stabilito dal produttore;

3) nell'intervallo tra la precedente taratura e quella successiva programmata, abbiano superato un numero di verifiche pari a 1500 (uso intenso).

Anche per gli apparecchi suscettibili di "invecchiamento" possono essere stabiliti intervalli più brevi. Ai fini della scelta ottimale degli intervalli si tiene anche conto dell'esperienza maturata sulla base di tarature ripetute in un periodo d'uso sufficientemente lungo.

La registrazione dell'idoneità della strumentazione è insita nel caricamento all'interno del software gestionale dei certificati di taratura e dei rapporti di controllo intermedio ovvero tali documenti sono caricati solo in caso di idoneità.

Qualora, a seguito di controlli sia interni sia esterni, venga riscontrato che le prestazioni metrologiche non rientrano nei limiti richiesti per lo specifico utilizzo, la conferma metrologica non viene effettuata. L'apparecchiatura o lo strumento viene identificato e segregato e viene redatto un rapporto di non conformità (Allegato 30) che viene sottoposto al Responsabile Tecnico per l'adozione dei necessari trattamenti e azioni correttive. Il Responsabile Tecnico effettua un'indagine per identificare eventuali prove e misure eseguite con l'uso di suddetta strumentazione non conforme e provvede alla definizione dei provvedimenti correlati, inclusi l'informazione al cliente, il richiamo dei risultati forniti e la ripetizione delle prove e misure effettuate, se richiesti.

Nel caso di malfunzionamenti o anomalie della strumentazione rilevati direttamente nel corso delle prove e misure da parte dei tecnici addetti, l'attività viene sospesa, l'apparecchiatura viene identificata e viene emesso un rapporto di non conformità (Allegato 30). Il Responsabile

Tecnico provvede ad adottare i provvedimenti necessari per il ripristino del buon funzionamento dell'apparecchiatura e lo certifica attraverso l'Allegato 30.

6.3. Subappalto

L'organismo di ispezione non fa subappalto delle verifiche di messa a terra ai sensi del DPR. 462/01.

7 Requisiti di processo

L'Organismo di ispezione utilizza, per le ispezioni, i metodi e le procedure descritti di seguito.

7.1 Condizioni contrattuali

Il Regolamento è parte integrante del contratto tra le parti, il Cliente all'atto della sottoscrizione dichiara di accettarlo in tutte le sue parti, comprese le clausole vessatorie. Oltre alle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto stipulato tra le parti.

MS ha in qualunque momento la possibilità di modificare/revisionare unilateralmente il presente regolamento (ad esempio in seguito alla pubblicazione di nuove norme o di nuove prescrizioni dell'Organismo di accreditamento, oppure a proprio insindacabile giudizio). Le variazioni del presente documento seguono lo stesso iter di verifica ed approvazione previsto per l'emissione. L'avvenuta modifica del presente Regolamento, la natura della stessa modifica, nonché le relative motivazioni vengono evidenziate aggiornando la tabella dello stato delle revisioni riportata nella prima sezione del Manuale della Qualità. Tale tabella consente di mantenere aggiornata la storia delle modifiche apportate, fornendo una traccia dei cambiamenti avvenuti. Ogniquale volta viene apportata una modifica, si aggiorna automaticamente lo stato di revisione del presente Regolamento e la suddetta tabella delle revisioni.

Eventuali variazioni del presente Regolamento e di qualsiasi condizione contrattuale, sono notificate, a mezzo e-mail o personalmente ai Clienti che abbiano contratti aperti con MS. Entro il termine di 3 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a MS la non accettazione delle stesse e potrà richiedere l'annullamento del rapporto contrattuale senza alcun onere tra le parti (in tal caso è richiesta la forma scritta). Passato il termine di 3 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate.

7.2 Doveri del richiedente la verifica

Il committente che intende richiedere il servizio di verifica a MS deve

- a. rispettare le prescrizioni del presente regolamento ed informare della ricaduta dei suoi contenuti tutto il personale che svolge mansioni che siano riferibili ai requisiti indicati;
- b. fatto salvo quanto riportato al successivo punto 7.4, garantire ai verificatori di MS e al personale di MS in affiancamento/addestramento, in supervisione o in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo) l'accesso agli impianti oggetto del servizio di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica;
- c. garantire, anche senza preavviso, l'accesso agli elementi oggetto di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica, agli Ispettori, agli Esperti tecnici ed agli Osservatori di Accredia e/o di altri organismi di controllo/autorizzazione, in accompagnamento agli ispettori di MS, pena la sospensione dell'attività ispettiva;
- d. accertarsi, all'arrivo dell'ispettore incaricato da MS, delle generalità dello stesso tramite il tesserino di riconoscimento rilasciato da MS all'ispettore;
- e. mettere a disposizione del personale ispettivo di MS e ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione di cui ai punti b) e c), all'atto della verifica, la documentazione tecnica relativa all'impianto da verificare, tra cui ad esempio:
 - la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata all'ISPESL/INAIL e ASL/ARPA competente per territorio all'atto della denuncia dell'impianto;
 - le eventuali dichiarazioni di conformità rilasciate per manutenzioni straordinarie / ampliamento
 - il progetto dell'impianto (ove previsto);
 - i valori di corrente monofase di guasto a terra e del tempo di intervento delle protezioni da parte dell'Ente Distributore (per impianti con cabina di trasformazione e tensione > 1000 V);
 - i verbali di eventuali verifiche precedenti;
 - nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto, la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate;

- f. garantire al personale di MS l'accesso a documenti ed informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, assicurando completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'organismo, che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso in cui gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale/impiantistica; il soggetto richiedente la verifica è responsabile della correttezza dei dati dell'impianto oggetto di verifica, sulla base dei quali è stato calcolato il prezzo della verifica in accordo a quanto previsto dal DPR 462/01 e s.m.i.; nel caso in cui durante la verifica, l'ispettore incaricato rilevasse una difformità tra i dati comunicati dal richiedente in sede di offerta/contratto e quelli effettivamente rilevati nel corso della verifica, il Committente accetta espressamente l'adeguamento del prezzo calcolato in base a quanto stabilito dal tariffario (Allegato 22) dell'Organismo (che fa riferimento, ove applicabile, al Tariffario ISPEL, così come previsto dal DPR 462/01 e s.m.i.);
- g. mettere a disposizione all'atto della verifica, pena la mancata effettuazione della verifica e con oneri a carico del Committente, il personale occorrente per l'effettuazione delle verifiche che dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Cliente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica;
- h. accompagnare, tramite il preposto ai lavori, i verificatori di MS per tutto il tempo della verifica;
- i. fornire durante l'ispezione, tramite il preposto ai lavori, tutti i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche dell'impianto e nello specifico mettere a disposizione le attrezzature necessarie (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione e dei DPI di base per i verificatori);
- j. rendere disponibile l'impianto ai verificatori dell'Organismo per l'effettuazione delle verifiche;
- k. non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato di MS e dei suoi verificatori;
- l. ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a MS ed a tutto il gruppo di ispezione o al personale in accompagnamento al gruppo di ispezione, le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo, nonché sulle misure di prevenzione e protezione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e ad operare con MS e con il gruppo di ispezione ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- m. predisporre tutti gli accorgimenti necessari alla sicurezza delle persone e degli impianti durante l'espletamento delle attività, sia nei confronti degli addetti alle operazioni di verifica (e di tutto il personale indicato ai punti b) e c)), sia nei confronti degli utenti gli impianti oggetto della verifica;
- n. accettare gli esiti delle verifiche (fatta salva la possibilità per il cliente di presentare ricorso con le modalità previste al paragrafo 7.9 del presente documento) e sanare gli eventuali rilievi emersi nel corso delle verifiche;
- o. non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento derivante dall'ispezione o di una sua parte, in modo da generare confusione o indurre in errore il destinatario sul suo effettivo significato (al riguardo vedasi quanto specificato al paragrafo 7.10 del presente documento);
- p. provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dei servizi erogati. Il pagamento non può in alcun modo essere subordinato all'esito positivo della verifica, per cui per "fine lavori" è da intendersi l'emissione di verbale di verifica con esito positivo o esito negativo. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità riportate in fattura, concordati al momento della stipula del contratto;
- q. approvare che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili agli enti di autorizzazione/abilitazione;
- r. comunicare tempestivamente ad INAIL il nominativo di MS, quale organismo incaricato per l'esecuzione delle verifiche oggetto del presente regolamento (art.7 bis D.P.R. 462/01);

- s. sollevare MS da qualsiasi responsabilità in caso di mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili all'organismo e in caso di eventuali danni agli impianti, componenti elettrici o ad altre macchine ed attrezzature industriali, compreso il fermo degli impianti, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione della fornitura di energia elettrica dovuta alle prove di verifica, a non conformità dell'impianto oggetto di ispezione, a difformità con quanto indicato nella documentazione consegnata a MS o a mancata informazione del Datore di Lavoro internamente all'azienda dell'intervento di verifica

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Organismo 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, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale danno subito da MS. In tale ipotesi resta fermo in ogni caso l'obbligo per il cliente di corrispondere gli importi pattuiti.

7.3 Diritti del richiedente la verifica

Il committente può

- a. esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché MS possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b. segnalare a MS qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale facente parte del gruppo di ispezione;
- c. chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica da MS, qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta a MS entro e non oltre il periodo di tempo stabilito e comunicato al Cliente;
- d. formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta a MS nelle modalità riportate nel presente regolamento.

7.4 Diritti e doveri di MS

MS si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente ed ispettori esterni per la effettuazione delle attività di verifica, mantenendo in ogni caso la responsabilità delle attività stesse nei confronti del Cliente. L'Organismo si riserva il diritto di sostituire il personale incaricato all'ispezione, previa comunicazione al cliente e fatto salvo quanto specificato al paragrafo 7.3.

MS deve

- a. impegnarsi ad eseguire le attività di verifica secondo quanto descritto nel presente regolamento generale, in conformità alle disposizioni prescritte dalle normative di riferimento ed in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- b. applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- c. mantenere aggiornata tutta la documentazione del sistema di gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione ed i documenti relativi alle verifiche;
- d. impegnarsi a garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente delle attività oggetto del presente regolamento;
- e. impegnarsi ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione necessaria per lo svolgimento delle attività oggetto del presente regolamento da parte delle Autorità competenti; in ogni caso MS 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 MS, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- f. configurarsi, nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, come Organismo di ispezione di tipo "A" (così come indicato nell'appendice A.1 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020) ovvero di "parte terza", effettuando attività di ispezione solo rispetto a elementi per i quali non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione;
- g. impegnarsi ad operare nel rispetto dei principi di

- indipendenza rispetto alle parti interessate (MS assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate dalle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati; MS ed il personale di MS non effettuano, né direttamente né indirettamente, attività di progettazione, installazione, manutenzione, consulenza su impianti elettrici)
 - imparzialità e non discriminazione (MS assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale; MS garantisce che non sussistono indebiti condizionamenti di natura commerciale, finanziaria o di altro genere che possano compromettere l'imparzialità delle proprie attività ispettive e garantisce che le procedure nell'ambito delle quali MS opera, siano gestite in modo non discriminatorio; MS assicura che la propria struttura organizzativa sia priva di conflitti di interesse e assicura che eventuali conflitti di interessi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di verifica dell'organismo; MS garantisce che gli ispettori incaricati della verifica ed i soggetti che esprimono un giudizio relativamente ad un determinato impianto, non abbiano svolto nel passato il ruolo di progettista o installatore dell'impianto oggetto di verifica);
 - riservatezza delle informazioni ottenute prima, dopo e durante tutta l'attività di verifica (tutto il personale di MS, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere riservato di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso e/o nell'espletamento delle attività di verifica. MS non sarà vincolato da tale obbligo nel caso di dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità di MS o nel caso in cui tali informazioni vengano richieste dagli enti di accreditamento/autorizzazione, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie; in quest'ultimo caso MS ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. MS tratta come riservate anche tutte le informazioni ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso, come a titolo esemplificativo dal reclamante o da autorità in ambito legislativo);
- h. comunicare preventivamente al Committente i nominativi dei soggetti incaricati all'ispezione o mantenere un elenco aggiornato del proprio personale ispettivo sul sito web di MS (che il Committente possa consultare liberamente);
- i. impegnarsi ad accettare eventuali segnalazioni motivate provenienti dai Committenti per quanto riguarda possibili incompatibilità di incarico di soggetti coinvolti nelle attività ispettive, che possano mettere in dubbio l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
- j. utilizzare nello svolgimento delle attività di verifica personale specificatamente qualificato e abilitato e strumentazione idonea a tale scopo e tarata secondo un programma stabilito;
- k. garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di verifica sia stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici delle attività di ispezione;
- l. garantire che il personale incaricato di effettuare le verifiche sia in possesso di un tesserino di riconoscimento rilasciato da MS e garantire che il tesserino sia presentato al Cliente su richiesta dello stesso al fine di accertare le generalità dell'ispettore;
- m. disporre dei dispositivi individuali di protezione utilizzati nella aree di attività presso cui si svolgono attività di verifica e garantire la loro rispondenza alle norme di sicurezza; consegnare tali dispositivi di protezione individuale al personale che effettua le verifiche o che vi assiste, formandoli sull'utilizzo degli stessi (compreso il fatto di verificarne l'integrità prima e dopo l'uso); fare in modo che tale personale utilizzi i dispositivi individuali di cui sopra durante le ispezioni.

7.5 **Richiesta del servizio di verifica**

Il committente che intende richiedere il servizio di verifica a MS può utilizzare il Modulo Richiesta Verifica / Offerta (Allegato 7) predisposto da MS e inviarlo a mezzo e-mail oppure può richiedere un'offerta telefonicamente o di persona presso una sede dell'Organismo (in questi ultimi due casi tutte le informazioni sono raccolte dal soggetto interno a MS che interagisce col richiedente). La richiesta di verifica può anche essere effettuata mediante il sito internet di MS,

compilando i campi richiesti dal form "Richiesta offerta" (qualora fosse necessario, la Segreteria contatterà il richiedente per avere tutte le informazioni utili a preparare il preventivo).

La richiesta di verifica formulata viene riesaminata da MS con il fine di verificare

- che l'Organismo abbia la capacità (in termini di risorse e competenze) di svolgere l'attività richiesta in relazione alla tipologia di verifica

- che siano assicurate le condizioni di indipendenza, imparzialità ed integrità (qualora non fosse possibile assicurare tali condizioni, MS comunica al richiedente la verifica l'impossibilità di effettuare l'attività richiesta).

Se per formulare un'offerta è necessaria un'analisi preventiva di capitolato tecnico specifico (o casistiche similari), il riesame viene completato attraverso una valutazione del Responsabile Tecnico o del suo Sostituto formalizzata con specifiche comunicazioni interne e/o email intercorrenti tra l'amministrazione e il settore tecnico; in caso contrario, ovvero quando i dati forniti dal cliente siano sufficienti a valutare l'offerta attraverso una quotazione a Tariffario, l'offerta non necessita di un formale riesame ma viene emessa direttamente dal responsabile amministrativo. In essa sono anche esplicitate le condizioni contrattuali di fornitura del servizio; l'offerta può essere presentata o attraverso il Modulo Richiesta Verifica / Offerta oppure attraverso un modello generato dal software gestionale dell'Organismo. Se il soggetto richiedente la verifica accetta l'offerta, la sottoscrive e invia all'Organismo quello che ormai si configura quale vero e proprio contratto.

Al ricevimento di tale documentazione l'Organismo ne effettua un ulteriore riesame per garantire che i requisiti di coloro che richiedono i servizi di MS, così come tutti i requisiti tecnici, legali ed economici, siano adeguatamente e chiaramente definiti, documentati e compresi e che ogni divergenza di interpretazione fra MS e il cliente sia stata risolta. Se tale riesame ha esito positivo, il contratto diventa esecutivo e rappresenta l'assegnazione dell'incarico a MS di effettuare le verifiche oggetto dell'offerta. MS apre una cartella (cartacea o attraverso mezzi informatici) relativa al contratto pervenuto alla cui cartella viene assegnato un codice univoco (cfr. MQ6) e al suo interno saranno inseriti tutti i documenti prodotti per quella verifica; al cliente viene assegnato un codice cliente univoco (attraverso il software gestionale utilizzato da MS) che sarà utilizzato per tutte gli altri rapporti contrattuali con le medesime parti; all'impianto verrà assegnato un codice univoco (attraverso il software gestionale utilizzato da MS) che servirà ad identificare lo stesso impianto anche in successive verifiche.

Parte integrante del contratto è il presente Regolamento Generale d'ispezione, che il cliente accetta con l'accettazione dell'offerta. Il cliente può consultare sul sito internet dell'Organismo i nominativi dei verificatori, qualificati in base a procedura interna. Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto esecutivo, sarà cura degli incaricati all'ispezione contattare il cliente per concordare una data di verifica (se è stato concordato il pagamento anticipato, la verifica sarà svolta entro trenta giorni successivi alla data del pagamento). Il cliente ha diritto di ruscare uno o più ispettori incaricati o riportati sul sito internet, dandone motivata comunicazione scritta a MS.

7.6 Esecuzione delle verifiche

La verifica inizia con l'identificazione, da parte del verificatore, 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.

Le operazioni di verifica periodica degli impianti sono dirette ad accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti.

L'ispezione comprende:

- esame documentale;
- esame a vista;
- effettuazione di prove.

La documentazione da esaminare, l'esame a vista e le prove da effettuare variano a seconda della tipologia dell'impianto da verificare e sono riportate nel dettaglio nelle istruzioni operative (MQ3 - Procedura tecnico operativa) di riferimento per l'attività svolta, la cui conoscenza è periodicamente rinnovata ed aggiornata negli incontri formativi annuali con tutti i verificatori. Le risultanze dei riscontri, delle prove e delle misurazioni effettuate durante la verifica sono registrate dall'ispettore e riportate (totalmente o in parte) sul Verbale di verifica (Allegato 13).

Al termine delle operazioni sopra specificate, il verificatore, quando possibile, può comunicare al cliente in maniera ufficiosa l'esito della verifica che sarà comunque esplicitato ufficialmente sul Verbale di Verifica. Esso viene compilato in genere entro 10 (dieci) giorni lavorativi e quindi inviato al cliente (a mezzo posta raccomandata o con consegna a mano o tramite e-mail/PEC). I tempi di consegna possono essere superiori se c'è uno specifico accordo col cliente o la commessa riguarda la verifica di più impianti, nel cui caso i verbali potrebbero essere consegnati entro 20 (venti) giorni dalla conclusione di tutte le verifiche commissionate dal cliente.

Nel Verbale di Verifica è riportato l'esito che può essere:

- positivo, quando non si sono evidenziati rilievi che possano mettere in dubbio la conformità dell'impianto in termini di sicurezza;
- negativo, quando gli eventuali rilievi evidenziati si riferiscono ad anomalie che possono compromettere la sicurezza dell'impianto (in tal caso il verbale sarà consegnato solo a seguito di riesame, come descritto nel paragrafo 7.7).

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.

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, dopo la rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo, richiedere una nuova verifica ad un Organismo abilitato, 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. 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. 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 richiesta da parte del datore di lavoro, nella documentazione emessa dall'ispettore si precisa l'oggetto della verifica stessa anche al fine di modificare o meno la scadenza della periodicità delle verifiche.

L'esito della verifica comunicato dal verificatore al termine dell'ispezione (e, se positivo, riportato anche sul Verbale) è da considerarsi provvisorio, in quanto tutta la documentazione prodotta durante la verifica è soggetta a riesame del Responsabile Tecnico (o del suo sostituto).

7.7 Riesame dell'attività ispettiva

Tutta la documentazione emessa dal verificatore in seguito all'ispezione viene sottoposta ad analisi interna (riesame) 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.

- a. Nel caso di esito positivo della verifica, il riesame viene eseguito entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di emissione del Verbale di Verifica: se il riesame è positivo, l'esito della verifica comunicato al cliente dal verificatore e riportato sul Verbale consegnato si considera definitivo; se il riesame è negativo, il Responsabile tecnico si confronta col verificatore per eventuali chiarimenti e, se è necessario emettere un nuovo Verbale di Verifica, quest'ultimo viene consegnato al cliente entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di emissione del documento precedente (che viene invalidato e sostituito dal nuovo). Qualora fosse necessario ripetere la verifica o alcune prove (eseguite con oneri a carico dell'Organismo), il cliente viene informato dell'esito negativo del riesame e viene concordato un nuovo appuntamento per eseguire le prove da ripetere.
- b. Nel caso in cui l'esito della verifica fosse negativo, l'ispettore incaricato informa prontamente il Responsabile tecnico (o il suo sostituto) e invia a MS la documentazione emessa durante l'ispezione. Ricevuta tale documentazione, in via prioritaria si procede con il riesame che deve concludersi entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla fine della verifica. In caso di conferma dell'esito negativo della verifica (riesame positivo), entro il giorno seguente alla conclusione del riesame MS consegna al cliente il Verbale di Verifica e comunica l'esito negativo all'ASL territoriale per il seguito di competenza, inviando il Verbale di Verifica a

mezzo PEC; se invece il riesame è negativo, si procederà con la ripetizione della verifica (con oneri a carico dell'Organismo), concordando col cliente la prima data utile.

7.8 **Registrazione delle verifiche**

La registrazione delle verifiche periodiche viene effettuata secondo la procedura gestione ed archiviazione dei documenti e delle verifiche (MQ6).

7.9 **Reclami e ricorsi**

Con il termine "reclamo" si intende una manifestazione di insoddisfazione, sia verbale che scritta, relativa alle attività svolte da MS.

Con il termine "ricorso" si intende una richiesta presentata dal cliente (o da un suo delegato) per riconsiderare una decisione già presa da MS relativa all'oggetto ispezionato.

Le modalità di presentazione dei reclami e dei ricorsi sono le seguenti:

- Reclamo: deve essere presentato in forma scritta a mezzo posta o e-mail, entro 10 (dieci) giorni dal fatto che ha dato origine al reclamo;
- Ricorso: deve essere presentato mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata entro 5 (cinque) giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Eventuali reclami o ricorsi verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta nelle forme sopra indicate, che fornisca dettagli e integrazioni a supporto, nonché controdeduzioni adeguate a motivarne e sostenerne lo stato in essere. Reclami o ricorsi anonimi non vengono presi in considerazione.

Per essere ammissibile, il reclamo o il ricorso deve contenere almeno:

- i riferimenti del soggetto che presenta il reclamo o il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere una descrizione della manifestazione di insoddisfazione o della decisione che viene contestata;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del reclamo/ricorso stesso, precisando data o luogo di esecuzione ed il personale di MS coinvolto.

Il processo di trattamento dei reclami o dei ricorsi viene gestito da MS sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante o il ricorrente, sia per quanto attiene al contenuto del reclamo o del ricorso stesso.

MS garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi siano riesaminate ed approvate da soggetti che non siano coinvolti nelle attività oggetto di reclamo o ricorso.

MS è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo o il ricorso, nonché di tutte le decisioni del processo di trattamento del reclamo o del ricorso. Sia per i reclami che per i ricorsi, MS risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante o al ricorrente

La presentazione di reclami o ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante o ricorrente.

a) **Reclamo.** Chiunque può presentare un reclamo a MS e, per la sua presentazione, non è necessaria la sussistenza di un rapporto di qualsiasi tipo con MS.

Il Responsabile Tecnico o, qualora sia coinvolto direttamente nelle attività, il Sostituto (o una figura indipendente individuata dall'amministrazione) provvede ad avviare l'istruttoria per la gestione del reclamo chiamando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle cause che hanno fatto insorgere il reclamo.

MS entro 7 (sette) giorni informa il reclamante, a mezzo posta o e-mail, se il reclamo è riferibile a una possibile attività di ispezione da parte di MS e, in caso affermativo, l'avvenuta presa in carico del reclamo stesso e i tempi (massimo 60 giorni dalla ricezione del reclamo) entro cui verrà presa una decisione.

Se il reclamo si dimostrasse infondato, il Responsabile Tecnico chiuderà l'istruttoria informando in forma scritta (posta o e-mail) il reclamante con un rapporto utile ad evidenziare l'estraneità di MS ai fatti oggetto del reclamo. Se invece dall'istruttoria venisse confermata la responsabilità di MS, il RT individua gli eventuali interventi del caso, dandone riscontro al reclamante in forma scritta (posta o e-mail).

b) **Ricorso.** Chiunque abbia stipulato con MS un contratto relativo alle attività di ispezione, può presentare, nei modi e nei tempi descritti in precedenza, ricorso scritto contro atti e/o decisioni presi da MS la cui validità non viene sospesa durante il processo di ricorso.

Il ricorso viene preso in carico dal RT, o dal suo Sostituto, consultando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle cause che lo hanno fatto insorgere, con lo scopo di raccogliere tutte le informazioni e la documentazione attinente al ricorso che saranno quindi presentate alla Direzione Amministrativa. Quest'ultima, in base a quanto ricevuto, stabilisce chi siano i soggetti che dovranno esaminare il ricorso.

MS entro 7 (sette) giorni comunica al ricorrente, a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata, l'avvenuta presa in carico del ricorso e i soggetti incaricati del suo esame fornendo, successivamente, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Le risultanze e le relative conclusioni prese dagli esaminatori, riviste dalla Direzione Amministrativa e validate dalla stessa, vengono comunicate al ricorrente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto motivando al richiedente la decisione. Se il ricorso fosse ritenuto fondato, MS attuerà tutte le azioni previste nelle conclusioni inviate al ricorrente.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto da MS, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.

Ciascun reclamo o ricorso viene registrato (a cura del RSG) nell'apposito modulo "Reclami / Ricorsi" (Allegato 19) e raccolto in apposito registro. Per ciascun caso vengono conservate, per quanto applicabile, le seguenti informazioni:

- identificazione di colui che avanza il reclamo/ricorso;
- descrizione sintetica di reclamo/ricorso e dei documenti presentati a supporto;
- documenti di MS interessati;
- funzione responsabile dell'analisi effettuata;
- esito motivato dell'esame e azioni conseguenti.

Nel caso risultassero una o più Non Conformità, saranno registrate sull'apposito modulo (Allegato 15) e saranno gestite secondo la relativa procedura (MQ7).

7.10 Contenziosi

Con il termine "contenzioso" si intende il ricorso, da parte di Soggetti aventi causa, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato di MS. Per eventuali contenziosi che dovessero insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva, il foro competente è quello di Bolzano.

7.11 Uso del Verbale di verifica, logo MS e marchio Accredia da parte del cliente

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare la documentazione emessa dall'Organismo in seguito all'ispezione per scopi legali, promozionali o commerciali, al fine di attestare l'attività di verifica 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 tale documentazione riguardi esclusivamente quel determinato impianto oggetto di verifica e che riguardi esclusivamente le attività di ispezione di cui al presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della documentazione rilasciata da MS e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche ad elementi non coperti dalla verifica effettuata dall'Organismo. È vietato apportare modifiche alla documentazione emessa da MS in seguito alla verifica.

È possibile la riproduzione della documentazione rilasciata 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 la documentazione emessa da MS in seguito alla verifica o farne riferimento con modalità differenti da quelle riportate nel presente paragrafo, deve contattare direttamente MS per riceverne specifico benestare in forma scritta.

Nel caso di accertamento di comportamenti scorretti e dell'utilizzo non conforme della documentazione emessa in seguito alla verifica rispetto a quanto sopra riportato, MS si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti di tali soggetti, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali e la richiesta di eventuali danni subiti. Aggravante delle decisioni conseguenti è quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà ed alla professionalità di MS. È precluso l'uso del logo di MS da parte dei Clienti dell'Organismo.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sulla documentazione emessa in seguito alle verifiche e sugli altri documenti sui quali l'Organismo può decidere di apporlo, MS si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09).

È precluso l'uso del marchio di Accredia da parte dei Clienti dell'Organismo.

7.12 Privacy

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 – GDPR e D.lgs 101/2018), il Cliente riconosce che gli sono state rese note le informazioni richieste dalla normativa sopracitata: in particolare MS informa che tratterà i dati personali del Cliente esclusivamente per le finalità e con le modalità riportate nell'informativa (Allegato 6) a disposizione degli interessati sul sito internet di MS. Il Cliente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati direttamente o indirettamente, attraverso terzi, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, relativamente alle finalità necessarie alla gestione del rapporto tra le parti. Il Cliente autorizza MS a trattare e comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi con il contratto.

8 Riesame della direzione

8.1 Generalità

La Direzione amministrativa esegue assieme al Responsabile tecnico ogni dodici mesi (la settimana prima di Natale) un riesame della direzione.

MS stabilisce e mantenere attivo un sistema di gestione che sia in grado di conseguire il soddisfacimento coerente dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

8.2 Documentazione del sistema di gestione

La direzione di MS stabilisce, documenta e mantiene politiche ed obiettivi per il soddisfacimento della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e garantisce che le politiche e gli obiettivi siano conosciuti ed attuati a tutti i livelli dell'organizzazione dell'Organismo di ispezione.

La direzione deve fornire evidenza del proprio impegno per lo sviluppo e per l'attuazione del sistema di gestione e della sua efficacia nel conseguire il coerente soddisfacimento della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

La direzione di MS incarica un membro dell'Organismo (RSG) che, indipendentemente da altre responsabilità, è responsabile ed ha l'autorità di quanto segue:

- a) garantire che i processi e le procedure necessari per il sistema di gestione siano stabiliti, attuati e mantenuti;
- b) riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su qualsiasi esigenza di miglioramento

Tutta la documentazione, i processi, i sistemi, le registrazioni, ecc., riferiti al soddisfacimento dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, sono inclusi, citati, o collegati alla documentazione del sistema di gestione.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di ispezione ha accesso alle parti della documentazione del sistema di gestione ed alle relative informazioni che riguardano le proprie responsabilità.

8.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

MS stabilisce procedure (cfr. MQ6) per tenere sotto controllo i documenti (interni ed esterni) che si riferiscono al soddisfacimento della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Le procedure definiscono i controlli necessari per:

- a) approvare i documenti ai fini dell'adeguatezza prima dell'emissione;
- b) riesaminare ed aggiornare (per quanto necessario) e riapprovare i documenti;
- c) garantire che siano identificati le modifiche e lo stato di revisione vigente dei documenti;
- d) garantire che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi di utilizzo;
- e) garantire che i documenti restino leggibili e facilmente identificabili;
- f) garantire che i documenti di origine esterna siano identificati e che la loro distribuzione sia tenuta sotto controllo;
- g) prevenire l'utilizzo involontario di documenti obsoleti, ed applicare ad essi una idonea identificazione se sono conservati per qualsiasi fine.

Relativamente ai verbali di verifica, essi saranno univocamente identificati.

8.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

MS stabilisce procedure per definire i controlli necessari per l'identificazione, il mantenimento, la protezione, il recupero, il tempo di conservazione e l'eliminazione delle proprie registrazioni relative al soddisfacimento della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012; stabilisce, inoltre, procedure per conservare le registrazioni per un periodo coerente con i propri obblighi contrattuali e legali. L'accesso a queste registrazioni deve essere coerente con le disposizioni sulla riservatezza.

8.5 Riesame di direzione

La direzione di MS stabilisce procedure per riesaminare il proprio sistema di gestione ad intervalli pianificati, al fine di garantire la sua continua appropriatezza, idoneità, adeguatezza ed efficacia, compresi le politiche e gli obiettivi stabiliti relativi al soddisfacimento della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012. Questi riesami sono condotti almeno una volta l'anno. In alternativa, viene eseguito, entro un intervallo di tempo di 12 mesi, un riesame completo suddiviso in più fasi (un riesame permanente). Le registrazioni dei riesami vengono mantenute.

Gli elementi in ingresso per il riesame di direzione comprendono informazioni relative a quanto segue:

- a) i risultati degli audit interni ed esterni;
- b) le informazioni di ritorno dai clienti e dalle parti interessate relative al soddisfacimento della presente norma internazionale;
- c) lo stato delle azioni preventive e correttive;
- d) le azioni conseguenti a precedenti riesami di direzione;
- e) il conseguimento degli obiettivi;
- f) le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione;
- g) i ricorsi ed i reclami.

Gli elementi in uscita dal riesame di direzione devono comprendere decisioni e azioni relative a:

- a) miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione e dei suoi processi;
- b) miglioramento di MS relativo al soddisfacimento della norma di riferimento;
- c) esigenze di risorse.

8.6 Audit interni

MS stabilisce procedure per gli audit interni (cfr. MQ8) al fine di verificare che sia in grado di soddisfare i requisiti della norma di riferimento e che il sistema di gestione sia efficacemente attuato e mantenuto attivo.

Un programma di audit viene pianificato tenendo in considerazione l'importanza dei processi e delle aree da sottoporre ad audit, nonché i risultati di precedenti audit. MS conduce audit interni periodici coprendo tutte le procedure in una maniera pianificata e sistematica, al fine di verificare che il sistema di gestione sia attuato e sia efficace. Gli audit interni devono essere eseguiti almeno una volta ogni 12 mesi. La frequenza degli audit interni può essere adattata in funzione dell'efficacia dimostrabile del sistema di gestione e della sua provata stabilità.

MS deve garantire che:

- a) gli audit interni sono condotti da personale qualificato, bene informato sulle ispezioni, sull'attività di audit e sui requisiti della norma di riferimento;
- b) gli auditor non sottopongono ad audit il proprio lavoro;
- c) il personale responsabile dell'area sottoposta ad audit viene informato circa l'esito dell'audit;
- d) qualsiasi azione risultante da audit interni viene intrapresa in modo tempestivo ed appropriato;
- e) qualsiasi opportunità di miglioramento è identificata;
- f) i risultati dell'audit sono documentati.

8.7 Azioni correttive

MS stabilisce procedure per l'identificazione e la gestione delle non conformità nelle proprie attività (cfr. MQ9). Ove necessario, l'Organismo di ispezione inoltre intraprende azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenirne la ripetizione. Le azioni correttive devono essere appropriate all'impatto dei problemi incontrati.

Le procedure devono definire requisiti per quanto segue:

- a) identificare le non conformità;
- b) determinare le cause delle non conformità;
- c) correggere le non conformità;
- d) valutare l'esigenza di azioni per garantire che le non conformità non si ripetano;
- e) stabilire ed attuare tempestivamente le azioni necessarie;
- f) registrare i risultati delle azioni intraprese;
- g) riesaminare l'efficacia delle azioni correttive.

8.8 Azioni preventive

MS stabilisce procedure per intraprendere azioni preventive al fine di eliminare le cause di potenziali non conformità (cfr. MQ9). Le azioni preventive intraprese devono essere appropriate al probabile impatto dei potenziali problemi.

Le procedure relative alle azioni preventive (non necessariamente separate da quelle correttive) definiscono requisiti per quanto segue:

- a) identificare le potenziali non conformità e le loro cause;
- b) valutare l'esigenza di azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;

- c) determinare ed attuare le azioni necessarie;
- d) registrare i risultati delle azioni intraprese;
- e) riesaminare l'efficacia delle azioni preventive intraprese.

9 Tariffe

MS elabora e trasmette, a ogni cliente richiedente attività di ispezione, un'offerta specifica e completa di tutte le informazioni relative agli aspetti tecnici e di costo.

La parte economica viene valutata attraverso un tariffario dell'Organismo (Allegato 22) basato su quanto indicato nel Decreto legge n. 162 del 30 dicembre 2019 (un estratto del quale è a disposizione degli interessati sul sito internet di MS) e integrato con delle voci dedicate a particolari impianti. Al prezzo della verifica da tariffario, nell'offerta potrà essere aggiunto un supplemento dovuto

- alla trasferta che il verificatore dovrà affrontare
- alla particolare complessità dell'impianto che dovrà essere verificato
- alla particolare complessità dei documenti che MS dovrà produrre per quella particolare verifica.

Quando i dati forniti dal cliente sull'impianto non siano sufficienti a valutare l'offerta attraverso il Tariffario, la quotazione sarà completata con una valutazione del reparto tecnico di MS.