
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 1 di 9

## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01

1	12/05/2022	Modificato par. 4.1	RAQ Filippone Sergio	AU Filippone Sergio
0	17/02/2022	Prima emissione	RAQ Filippone Sergio	AU Filippone Sergio
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 2 di 9

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

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

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

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

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

Esse rappresentano attività di ispezione di terza parte e pertanto escludono ogni possibilità da parte dell'Organismo d'Ispezione di svolgere attività di parte seconda o prima (consulenza, ecc.) nei confronti del Cliente (Committente).

Il presente Regolamento è disponibile presso la sede della QUATTROSEIDUE SRLS e sul sito Internet all'indirizzo [www.quattroseidue.it](http://www.quattroseidue.it) nell'edizione più aggiornata.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per una corretta applicazione del presente Regolamento sono indispensabili le Norme, le Guide, le Leggi, i documenti ACCREDIA in materia di verifiche di impianti e Organismi di Ispezione di tipo A. QUATTROSEIDUE SRLS effettua periodicamente la verifica dello stato di aggiornamento dei suddetti documenti elencati nel Mo.07.b "Elenco dei documenti di origine esterna in vigore" in maniera tale da garantire la conformità delle verifiche e dei processi di gestione delle commesse.

## 3. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da QUATTROSEIDUE SRLS nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 3 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismo che eseguono ispezioni.

Valgono inoltre le seguenti definizioni:


**Cliente:** soggetto che richiede la verifica degli impianti/dispositivi.

**Ispettore = Verificatore:** persona in possesso dei requisiti tecnici professionali necessari per effettuare le verifiche di cui al presente Regolamento, qualificata a tale scopo da QUATTROSEIDUE SRLS.

**Ispezione = Verifica:** attività svolta dall'Organismo di ispezione, volta ad accertare che l'impianto oggetto di ispezione soddisfa i requisiti di sicurezza; l'attività consistente, essenzialmente, nell'esame della documentazione a corredo dell'impianto e nella effettuazione di un esame a vista e delle prove e misure strumentali.

**Rapporto di verifica:** documento con il quale l'Ispettore che ha condotto la verifica riassume il piano dell'ispezione, i contenuti tecnici, le operazioni effettuate, la strumentazione impiegata ed i risultati ottenuti.

**Verbale di verifica:** documento di sintesi dell'attività di verifica, con il quale l'Ispettore QUATTROSEIDUE SRLS, dopo aver riesaminato il "Rapporto di verifica" redatto durante la verifica, dà

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 3 di 9

atto di eventuali rilievi riscontrati nel corso della verifica e indica l'esito della verifica. Deve essere consegnato al cliente entro 5 gg. dal termine della verifica, previo riesame da parte del Responsabile Tecnico.

**Rilievo:** deviazione dalla normativa di riferimento. Può generare **non conformità** o **osservazioni**.

**Non Conformità:** condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti essenziali di sicurezza definiti dalle norme di riferimento, che pregiudica l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

**Osservazione:** rilievo causato da una parziale attuazione di uno o più requisiti definiti dalle norme, il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

## 4. MODALITÀ OPERATIVE

### 4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

Le modalità di attivazione del servizio di verifica, prevedono le seguenti fasi

- **Richiesta diretta a QUATTROSEIDUE srls:** Il Cliente richiede l'attività di verifica specificando i dati necessari per poterne valutare la fattibilità. La richiesta potrà pervenire a QUATTROSEIDUE srls tramite richiesta telefonica, email, ecc. Al fine della corretta formulazione del preventivo, QUATTROSEIDUE srls richiede al Cliente di fornire i dati dell'impianto da sottoporre a verifica per iscritto tramite email.
- **Offerta:** QUATTROSEIDUE srls verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto. In assenza di contratto già sottoscritto, QUATTROSEIDUE srls invia al Cliente - a mezzo email o brevi manu – il **Mo.12.b “Offerta”**, completa di condizioni contrattuali per la effettuazione del servizio di verifica degli impianti ai sensi del DPR 462/01 che, di fatto, costituisce il Contratto. Il riesame dell'Offerta e del Contratto è dato dalla firma in calce da parte dell'Amministratore Unico, che svolge anche il ruolo di Resp. Tecnico. In caso di Contratto già sottoscritto, si passa alla fase di cui al § “Pianificazione delle verifiche”.
- **Contratto con agente:** Il Cliente può richiedere l'attività di verifica rivolgendosi ad un agente della QUATTROSEIDUE srls specificando i dati necessari per poterne valutare la fattibilità. L'agente fa sottoscrivere al Cliente il **Mo.12.a “Assegnazione di incarico”**. Il riesame dell'Assegnazione di incarico è dato dalla firma in calce (“Per approvazione”) da parte del Resp. Tecnico, a seguito della quale l'Assegnazione si perfeziona in contratto.
- **Contratto:** il Cliente, sottoscrivendo l'Offerta economica/Assegnazione di incarico, con le annesse condizioni contrattuali, affida a QUATTROSEIDUE srls l'incarico di espletare le verifiche richieste e si impegna ad accettare il presente **“Regolamento verifiche periodiche e straordinarie DPR 462”**, disponibile sul sito Internet dell'Organismo. L'accettazione dell'offerta può avvenire anche attraverso l'emissione di uno specifico ordine del cliente che citi esplicitamente l'Offerta economica formulata da QUATTROSEIDUE srls. In tal caso, al ricevimento dell'Ordine debitamente sottoscritto dal cliente, QUATTROSEIDUE srls ne esamina la completezza e se permangono le condizioni poste in sede di Offerta, accetta l'incarico di espletare la verifica. Di tanto, viene dato riscontro al cliente, trasmettendogli l'Ordine controfirmato per accettazione dell'incarico.
- **Commessa:** a valle dell'accettazione dell'incarico, RT attiva la Commessa, inserendo nel proprio software di gestione i dati relativi al Cliente (Ragione e sede sociale, partita iva/codice fiscale, codice univoco, ecc.) e quelli identificativi dell'impianto (impianto di messa a terra, impianto di protezione contro le scariche atmosferiche, impianto elettrico in luoghi con pericolo di esplosione), assegnando l'incarico di effettuare la verifica ad un Ispettore inserito nel proprio elenco di Verificatori, abilitato per la categoria di impianti in cui rientra l'impianto oggetto della commessa.


### 4.2 – Pianificazione delle verifiche

QUATTROSEIDUE S.r.l.s.

Sede legale: 20121 Milano (MI), via Bagutta, n. 13

Sede operativa: 89015 Palmi (RC), Via Zara, n. 5

www.quattroseidue.it - info@quattroseidue.it - Partita Iva 12177950966

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 4 di 9

QUATTROSEIDUE SRLS pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento, mediante segnalazione da parte del software di gestione o in base ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

RT prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica; il Cliente è invitato da QUATTROSEIDUE SRLS a mettere a disposizione dei tecnici tutti i mezzi necessari, tra cui il personale qualificato a conoscenza dello stato degli impianti.

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti QUATTROSEIDUE SRLS provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al cliente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita.

Avuta contezza dell'ispettore incaricato di effettuare la verifica, è facoltà del Cliente ricusarlo, motivando le ragioni della richiesta; sarà cura di QUATTROSEIDUE SRLS valutare tale richiesta e comunicare al Cliente il nominativo del nuovo Ispettore incaricato.

#### **4.3 – Esecuzione delle verifiche periodiche**

L'ispettore incaricato condurrà le operazioni di verifica effettuando:

- esame documentale: progetto dell'impianto (ove obbligatorio), certificato di regola dell'arte ai sensi del D.M. 37/08, verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;
- esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che l'impianto da verificare sia stato realizzato secondo le indicazioni di progetto, mantenuto in conformità alle disposizioni legislative in modo da assicurarne le condizioni di sicurezza;
- prove e misure strumentali richieste dalle norme tecniche applicabili seguendo le Linee Guida di QUATTROSEIDUE SRLS.

Al termine delle operazioni di verifica sarà cura dell'ispettore redigere il "Rapporto di ispezione" in doppia copia, una da consegnare al Cliente ed una da inviare al Responsabile Tecnico che lo riesamina e lo firma.

Entro 5 gg dalla ultimazione della verifica, il Responsabile Tecnico redige il "Verbale di verifica", vi appone la propria firma e lo invia al Cliente.

Qualora in sede di riesame del Verbale vengano riscontrate non conformità procedurali, il Responsabile Tecnico contatterà l'ispettore invitandolo ad adottare le necessarie azioni correttive e ad emettere un nuovo Rapporto (Rev.01), che annulli e sostituisca il precedente. In ogni caso il nuovo Rapporto viene riconsegnato anche al Cliente. Tanto a garanzia della attività condotta da QUATTROSEIDUE SRLS.

Nel caso il "Verbale" non evidenzi "non conformità", la verifica può considerarsi conclusa con "esito positivo". La registrazione del Verbale e di altri eventuali documenti acquisiti in sede di verifica e la conseguente fatturazione del servizio completano le attività tecnico-amministrative della verifica.

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

#### **4.4 – Esito negativo della verifica**

Nel caso vengano rilevate "non conformità", la verifica è da considerarsi conclusa con "esito negativo". In quest'ultimo caso, l'ispettore dovrà avvisare tempestivamente RT trasmettendo il "Rapporto d'ispezione". L'Organismo, dunque, emetterà il Verbale con "esito negativo" e, entro 48 ore dalla ultimazione della verifica, effettuare la notifica al Cliente ed alle autorità di vigilanza per il seguito di competenza.

In tal proposito, si ricorda infatti che l'Organismo riveste la qualifica di "incaricato di pubblico servizio" e come tale ha l'obbligo di riferire alla autorità di vigilanza le eventuali non conformità rilevate.

#### **4.5 – Esecuzione delle verifiche straordinarie**


QUATTROSEIDUE SRLS potrà eseguire le verifiche straordinarie previste dall'art. 7 del DPR 462/01, nei casi di:

QUATTROSEIDUE S.r.l.s.

Sede legale: 20121 Milano (MI), via Bagutta, n. 13

Sede operativa: 89015 Palmi (RC), Via Zara, n. 5

www.quattroseidue.it - info@quattroseidue.it - Partita Iva 12177950966

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 5 di 9

- esito negativo di precedente verifica periodica;
- modifiche sostanziali dell'impianto;
- richiesta da parte del datore di lavoro.

Nel richiedere la verifica straordinaria, il Cliente dovrà fornire a QUATTROSEIDUE SRLS ogni elemento utile a formulare correttamente l'offerta economica per la effettuazione della stessa verifica.

Vale quanto rappresentato ai §§. 4.1, 4.2, 4.3.

#### **4.6 – Requisiti di riferibilità e conferma metrologica degli strumenti utilizzati per le verifiche**

Il programma generale di taratura degli strumenti di misura è concepito in modo tale che qualunque misurazione applicabile effettuata dall'Organismo sia riferibile a campioni nazionali o internazionali di riferimento attraverso una catena ininterrotta di riferibilità, al fine di garantire la loro adeguatezza ai requisiti metrologici applicabili.

Tutti gli strumenti di QUATTROSEIDUE srls sono tarati esternamente da un Laboratorio accreditato.

RT provvede inoltre ad eseguire:

- prove di funzionalità degli strumenti al rientro dalla taratura;
- verifiche periodiche intermedie della strumentazione secondaria mediante strumenti campione di proprietà di QUATTROSEIDUE SRLS.

#### **4.7 - Trattamento degli impianti da sottoporre a verifica**

QUATTROSEIDUE SRLS assicura che gli impianti da sottoporre ad ispezione siano identificati in modo univoco, al fine di evitare confusione nei riguardi della loro identità in qualsiasi momento. Prima dell'inizio della verifica, l'ispettore deve notificare ogni anomalia che egli rilevi. Si avvisa che, per necessità legate al corretto svolgimento delle attività, potrebbe essere necessario effettuare una momentanea interruzione della corrente.

Per anomalia si intende ogni dubbio riguardo l'adeguatezza dell'oggetto dell'ispezione, ovvero qualora l'oggetto stesso non corrisponda alla descrizione fornita. In tal caso l'organismo deve necessariamente consultarsi con il committente prima di procedere con l'ispezione stessa. L'organismo determina inoltre se l'oggetto dell'ispezione è stato sottoposto alla necessaria preparazione.

In ogni caso tali procedure non sollevano il Committente dalla responsabilità di fornire impianti nelle condizioni d'uso, di corretta manutenzione ed in conformità ai requisiti di legge.

#### **4.8 - Uso del Verbale**

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di verifica 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, QUATTROSEIDUE SRLS intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

### **5. IMPEGNI DI QUATTROSEIDUE SRLS**

- QUATTROSEIDUE SRLS si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento osservando gli obblighi contrattuali e operando nel rispetto dei principi di:
  - **Indipendenza:** QUATTROSEIDUE SRLS 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;


QUATTROSEIDUE S.r.l.s.

Sede legale: 20121 Milano (MI), via Bagutta, n. 13

Sede operativa: 89015 Palmi (RC), Via Zara, n. 5

www.quattroseidue.it - info@quattroseidue.it - Partita Iva 12177950966



	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 6 di 9

- **Imparzialità:** QUATTROSEIDUE SRLS garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale;
- **Riservatezza:** tutto il personale QUATTROSEIDUE SRLS, 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. QUATTROSEIDUE SRLS fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalla autorità giudiziaria; in quest'ultimo caso QUATTROSEIDUE SRLS ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte della autorità giudiziaria;
- QUATTROSEIDUE SRLS 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;
- QUATTROSEIDUE SRLS 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 QUATTROSEIDUE SRLS, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, QUATTROSEIDUE SRLS 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;
- QUATTROSEIDUE SRLS garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- QUATTROSEIDUE SRLS si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti secondo le modalità indicate nelle proprie "Linee Guida" in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- QUATTROSEIDUE SRLS garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici delle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR);
- QUATTROSEIDUE SRLS si impegna inoltre a fornire su richiesta ogni informazione relativa alla descrizione dei mezzi con cui l'organismo ottiene il supporto finanziario e informazioni generali sulle tariffe applicate;
- QUATTROSEIDUE SRLS si impegna a comunicare, prima della verifica, il nominativo del verificatore incaricato dell'ispezione e a sostituirlo nel momento in cui il Cliente dovesse presentare formale riacquiescenza per motivate ragioni.

## 6. IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:


- non formulare analoga richiesta di verifica ad altro Organismo abilitato durante la validità del contratto o dei successivi rinnovi;
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici;
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da QUATTROSEIDUE SRLS, e accettare altresì, ispettori QUATTROSEIDUE SRLS in affiancamento/addestramento e ispettori QUATTROSEIDUE SRLS in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);

QUATTROSEIDUE S.r.l.s.

Sede legale: 20121 Milano (MI), via Bagutta, n. 13

Sede operativa: 89015 Palmi (RC), Via Zara, n. 5

www.quattroseidue.it - info@quattroseidue.it - Partita Iva 12177950966

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 7 di 9

- fornire tutte le informazioni/documenti che QUATTROSEIDUE SRLS potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a QUATTROSEIDUE SRLS qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale QUATTROSEIDUE SRLS (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- consentire al personale ispettivo QUATTROSEIDUE SRLS l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- mettere a disposizione del personale ispettivo QUATTROSEIDUE SRLS, all'atto della verifica, la documentazione tecnica richiesta a corredo dell'impianto e l'assistenza di una persona qualificata responsabile della conduzione dell'impianto;
- fornire a QUATTROSEIDUE SRLS le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale QUATTROSEIDUE SRLS, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e a coordinarsi ed operare con QUATTROSEIDUE SRLS ai fini del rispetto delle norme di sicurezza del lavoro;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire gli interventi necessari ad eliminare non conformità emerse nel corso delle verifiche, salvo non presenti ricorso nei confronti di QUATTROSEIDUE SRLS;
- attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, QUATTROSEIDUE SRLS 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 aventi causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

### 7.2 – Reclami

QUATTROSEIDUE SRLS prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate mediante mail o compilazione del form presente sul sito Internet aziendale.

Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, QUATTROSEIDUE SRLS dà conferma al reclamante dell'avvenuto ricevimento.


I reclami sono identificati e registrati come Segnalazioni di Non Conformità e gestiti mediante il Registro delle Non Conformità. Essi vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso.

QUATTROSEIDUE S.r.l.s.

Sede legale: 20121 Milano (MI), via Bagutta, n. 13

Sede operativa: 89015 Palmi (RC), Via Zara, n. 5

www.quattroseidue.it - info@quattroseidue.it - Partita Iva 12177950966

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 8 di 9

È infatti fondamentale che la persona preposta alla valutazione del reclamo sia persona differente da chi ha preso parte al relativo processo ispettivo.

Tale analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, QUATTROSEIDUE SRLS informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso il reclamo venga giudicato fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di QUATTROSEIDUE SRLS vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie Azioni Correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di QUATTROSEIDUE SRLS si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di QUATTROSEIDUE SRLS ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica;
- c) se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto all'attenzione della Direzione che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, QUATTROSEIDUE SRLS fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, QUATTROSEIDUE SRLS, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, comunica per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con il suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.


### 7.3 – Ricorsi o appelli

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati con lettera raccomandata A.R. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

QUATTROSEIDUE SRLS conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, a mezzo e mail o fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità. Anche nel caso dei ricorsi è indispensabile che la persona preposta alla valutazione sia persona differente da chi ha preso parte al relativo processo ispettivo.



	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 462/01</b>	Rev. 1 del 12/05/2022
		Pag. 9 di 9

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico e dall'Amministratore Unico.

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

#### **7.4 – Contenziosi**

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Milano.

#### **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 nell'Offerta sottoscritta dalle parti.

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di QUATTROSEIDUE SRLS pubblicare la versione aggiornata del presente Regolamento sul sito Internet aziendale e di informare i Clienti con contratto in essere a mezzo mail.

#### **9. USO DEL LOGO**

L'uso del marchio ACCREDIA è precluso ai Clienti degli Organismi di Ispezione.

L'Amministratore Unico  
SERGIO FILIPPONE

