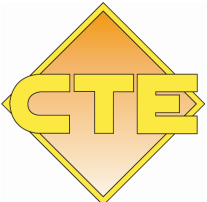
	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	2 di 23

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. TERMINI E DEFINIZIONI	4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO	5
5. SERVIZIO DI VERIFICA	6
5.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA	6
5.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICHE (PERIODICHE/STRAORDINARIE).....	7
5.3 RIESAME DELL'ATTIVITA' ISPETTIVA	9
6. USO DEL VERBALE	9
7. DIRITTI E DOVERI.....	10
7.1 DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA	10
7.2 DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA	13
7.3 DIRITTI E DOVERI DI CTE CERTIFICAZIONI S.R.L.....	14
8. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI	16
9. RISERVATEZZA	16
10. RICORSI E RECLAMI	18
10.1 RECLAMI	18
10.2 RICORSI	19
11. CONTENZIONI/CONTROVERSIE	20
Allegato 1: Informativa Privacy	22

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	3 di 23

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento regola e stabilisce le modalità seguite da CTE Certificazioni S.r.l. (di seguito denominata "CTE") per la gestione delle attività di verifiche periodiche e straordinarie previste dal DPR 22 ottobre 2001, n. 462 e ss.mm.ii degli impianti, installati nei luoghi di lavoro. Nello specifico il regolamento si applica, così come indicato all'art. 1 della Direttiva 11 marzo 2002, a:


- Installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1.000 V;
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione oltre i 1.000 V;
- Impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti (verifiche periodiche) e l'esistenza dei requisiti tecnici di sicurezza nel caso di esito negativo della verifica periodica, modifiche sostanziali dell'impianto o richieste del datore di lavoro (verifiche straordinarie). Le ispezioni riguardano esclusivamente la verifica dei prodotti in base ai criteri di riferimento e non riguarda il rispetto di tutte le norme vigenti connesse con tali prodotti (che resta di esclusiva responsabilità del Cliente). Si precisa che CTE (ed il suo personale) non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate) attività di progettazione, installazione o manutenzione di impianti elettrici o di prodotti/oggetti simili e non fornisce ogni altro tipo di prodotto o servizio che potrebbe compromettere il carattere di obiettività, imparzialità, indipendenza o riservatezza del processo di ispezione e delle relative decisioni. CTE opera con assoluta indipendenza dalle parti interessate al processo di verifica.

Il presente regolamento è applicato da CTE in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che richiedano i servizi di verifica previsti dal DPR 462/2001 e ss.mm.ii. erogati da CTE e che si impegnino all'osservanza del presente regolamento, delle clausole contrattuali specifiche definite tra le parti e delle prescrizioni delle norme di riferimento. In particolare non vengono poste in atto condizioni discriminatorie di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura. Inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di impianti già verificati. CTE garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di verifica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo.

CTE ha predisposto un tariffario ed una politica di sconti definita ed applica tali condizioni ai richiedenti i servizi di ispezione garantendo uniformità di applicazione.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, CTE si configura come organismo di ispezione di tipo "A", che pertanto esegue ispezioni di terza parte. CTE 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. CTE ed il suo personale inoltre non forniscono ai clienti servizi di consulenza per la predisposizione della documentazione tecnica relativa all'impianto da sottoporre ad ispezione, né indicano al committente il tecnico a cui rivolgersi per la predisposizione di detta documentazione.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	4 di 23

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento valgono i termini e le definizioni riportate nelle normative indicate nel successivo § 3. In particolare si applicano le seguenti definizioni:

Cliente: 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 autorizzato o delegato dal datore di lavoro;

Impianto 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 dalle 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 della struttura ; è costituito da un impianto di protezione esterno e da un impianto di protezione interno.

Ispezione: attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva. Inoltre relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, i termini "verifica" ed "ispezione" sono utilizzati nel presente documento con lo stesso significato

Verifica periodica: attività di 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 e luoghi con pericolo di esplosione) che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali con il fine di accertare il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza.

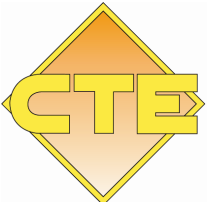
Verifica straordinaria: attività di verifica a carattere straordinario a seguito di esito negativo della verifica periodica, modifiche sostanziali dell'impianto o richiesta del datore di lavoro.

Verbale di verifica: documento di sintesi dell'attività di ispezione appositamente predisposto dall'Organismo per le annotazioni e le risultanze delle verifiche periodiche/straordinarie

Non Conformità: condizione di deviazione o di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento che, sulla base di evidenze oggettive, pone un dubbio significativo circa la sicurezza dell'impianto. Una o più Non Conformità comportano il risultato negativo della verifica con la necessità di intraprendere le azioni descritte nel § 5

Modifica sostanziale dell'impianto: per la definizione di modifica sostanziale si faccia riferimento a quanto riportato nella guida CEI 0-14 al paragrafo 2.4.5, che rimanda alla circolare ISPESL n. 12988 del 24/10/1994;

Organismo di Ispezione di tipo "A": Organismo d'ispezione che fornisce servizi d'ispezione e che rispetta i requisiti di indipendenza riportati nell'Appendice A.1 della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	5 di 23

Luogo di lavoro: per l'identificazione dei luoghi di lavoro si faccia riferimento a quanto previsto dal "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro" (D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 e s.m.i.);

3. RIFERIMENTI NORMATIVI


- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
- DPR 462/01 (Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462) "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi",
- Direttiva del Ministero delle Attività Produttive 11 marzo 2002 – "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/01 degli organismi di ispezione di tipo "A" ;
- D. lgs. 81/08 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e ss.mm.ii.
- Guide IAF / EA, ILAC, UNI, EN, relative linee guida e specifiche di riferimento applicabili;
- Norme CEI di riferimento e relative Linee Guida
- Eventuali prescrizioni aggiuntive contenute nei regolamenti tecnici, circolari o documenti delle autorità competenti quali ad esempio Organismi ministeriali e/o Autorità competenti ecc.
- Regolamento Accredia per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale (RG-01) e relative prescrizioni aggiuntive dell'organismo di accreditamento e delle autorità competenti (quali organismi ministeriali, ecc);
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione (RG -01-04)
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"
- *Circolare Tecnica di Accredia DC n. 29/2017 "Chiarimenti per la gestione degli accreditamenti degli Organismi di Ispezione di Tipo A per l'effettuazione di verifiche ai sensi del DPR 462/01" (Rif. Accredia DC2017UTL021).*

CTE, nello svolgimento delle proprie attività, applica inoltre quanto disposto dal D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per tutti i documenti soggetti a revisione si faccia riferimento allo stato di revisione corrente.

4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.cte-certificazioni.com o comunque è possibile richiederne una copia facendone richiesta a CTE. I clienti che hanno ricevuto il presente Regolamento e che hanno contratti ancora aperti con CTE, vengono informati tramite e-mail in caso di modifica del Regolamento stesso. E' responsabilità del Cliente avere la versione aggiornata del Regolamento scaricandolo dal sito o chiedendone copia all'Organismo stesso.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	6 di 23

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. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'CTE e il Cliente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere specificatamente inserite nel contratto stipulato tra le parti.

5. SERVIZIO DI VERIFICA

Lo scopo delle verifiche previste dal D.P.R. 462/01 e s.m.i. è di accertare il permanere (nel caso di verifiche periodiche) o l'esistenza (nel caso di verifiche straordinarie) dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti, in relazione alle tipologie di impianto.

Le verifiche si distinguono in:

- Verifiche periodiche, da effettuarsi per normale decorrenza del periodo di validità del precedente controllo;
- Verifiche straordinarie, da effettuarsi nel caso di caso di esito negativo delle verifica periodica, modifiche sostanziali dell'impianto o richieste del datore di lavoro.


CTE pianifica ed esegue i servizi ispettivi secondo la procedura Verifiche Impianti Elettrici (P/VIIE/64).

5.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA

Per poter effettuare la attività di verifica, tutti i requisiti del servizio ispettivo devono essere formalizzati in appositi contratti o documenti contrattuali similari, affinché l'attività di verifica possa essere erogata con chiara, completa e adeguata formalizzazione dei requisiti contrattuali stessi ed attraverso i quali le parti si impegnano al rispetto di precise regole di comportamento, nonché al riconoscimento di un corrispettivo economico per il servizio svolto.

Il Cliente può richiedere il servizio di verifica a CTE attraverso mail, fax o telefonicamente. Al momento della richiesta è inviato al Cliente il modulo Contratto per l'effettuazione delle Verifiche Periodiche (M/CEVP/65) o, nel caso di più impianti da verificare, Contratto per l'effettuazione delle Verifiche Periodiche Multi (M/CVPM/66), qualora questo non sia già stato scaricato dal Cliente dal sito internet www.cte-certificazioni.com. In tale documento, che il Cliente deve compilare e ritornare a CTE, sono riportate tutte le informazioni necessarie per lo sviluppo dell'offerta economica (nel riquadro con la dicitura "Campo da compilarsi a cura del Cliente per l'elaborazione dell'offerta economica"). Nel caso di richieste telefoniche, il modulo è compilato da personale interno di CTE. La richiesta di offerta può avvenire anche in formato semplice (es. mail o fax del richiedente) purché in essa vi siano tutte le informazioni richieste dai moduli sopra citati.

La richiesta di verifica formulata viene riesaminata dal Responsabile Tecnico e, nell'ipotesi in cui dall'istruttoria iniziale si ravvisassero situazioni di possibili conflitti di interesse che possano compromettere l'imparzialità, l'indipendenza e la terzietà dell'organismo, CTE comunica al Cliente l'impossibilità di precedere con l'offerta e la rinuncia all'erogazione del servizio. Le informazioni fornite sono esaminate per verificare

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	7 di 23

che i requisiti per la verifica siano chiaramente definiti, che non vi siano divergenze di interpretazione e che l'organismo di ispezione abbia la capacità (in termini di risorse e di competenze) di svolgere l'attività richiesta. L'organismo procede quindi con l'emissione di un'offerta, elaborata sulla base del Tariffario, che se accettata dal Cliente, viene firmata da quest'ultimo e ritornata a CTE.

L'accettazione dell'offerta e la contestuale accettazione di tutte le clausole riportate, costituisce formale consenso (contratto) da parte del Cliente ad eseguire tutte le attività indicate nel successivo § 5.2, e l'accettazione di tutte le condizioni riportate sul modulo e sul presente Regolamento Generale.

Con l'accettazione da parte del cliente, l'offerta/contratto assume anche lo status di affidamento incarico a CTE delle verifiche. Pertanto con la sottoscrizione da parte della committenza dell'affidamento, l'incarico ha validità immediata ed impegna le parti a porre in atto tutto quanto sia necessario per il buon fine dello stesso. In fase di offerta, CTE comunica i nominativi degli ispettori, qualificati in base a procedura interna, incaricati all'ispezione. Così come riportato al § 7.2 del presente regolamento, il Cliente ha diritto di ricusare uno o più ispettori indicati, dandone motivata comunicazione scritta a CTE.


5.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICHE (PERIODICHE/STRAORDINARIE)

Dopo l'accettazione dell'offerta, CTE prende contatti con il soggetto presso cui effettuare la verifica per programmare la verifica e per comunicarne le tempistiche.

La verifica può iniziare solo a seguito della presentazione da parte del committente al verificatore dell'Organismo di un Piano di Lavoro, su cui sono riportate le modifiche da apportare e le altre informazioni riguardo all'assetto che deve essere mantenuto dall'impianto durante le verifiche (es. i punti di sezionamento delle parti di impianto oggetto della verifica; i punti di messa a terra di sezionamento; l'inserzione o l'esclusione di protezioni o automatismi; i punti di apposizione di cartelli monitori; l'eventuale adozione di schemi d'impianto particolari, i DPI necessari, etc.). Il piano di lavoro è compilato dal Responsabile dell'impianto (persona designata dal Committente alla più alta responsabilità della conduzione dell'impianto e che, per tutta la durata della verifica, è responsabile di tutto ciò che riguarda l'assetto dell'impianto elettrico sul quale si effettua la verifica e della sua sicurezza elettrica). Ai fine della compilazione del piano di lavoro il verificatore fornisce al responsabile dell'impianto tutte le informazioni relative alle parti dell'impianto da verificare, ai luoghi nei quali dovrà recarsi e sostare, ai tipi di verifiche da eseguire ed alle modalità di effettuazione della verifica. Sul Piano di lavoro sono indicate tutte le persone coinvolte nell'effettuazione della verifica.

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.

L'ispezione comprende:

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	8 di 23

- esame della documentazione tecnica, relativa agli impianti da verificare, che deve essere resa disponibile al verificatore (la documentazione necessaria per poter effettuare la verifica varia a seconda del tipo di impianto ed è indicata nel § 7 del presente regolamento),
- esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le eventuali indicazioni di progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- effettuazione di prove e misurazioni.

L'esame a vista e le prove sono condotte con il supporto dell'assistenza tecnica messa a disposizione del committente (preposto del committente alla verifica).

Le risultanze dei riscontri, delle prove e delle misurazioni effettuate durante la verifica sono registrate dall'ispettore su di un verbale di verifica, firmato e timbrato dall'ispettore e controfirmato dal cliente, di cui si rilascia una copia provvisoria (in attesa del riesame da parte del Responsabile Tecnico) al Cliente o ad un suo rappresentante/delegato.


Con il rilascio del Verbale di Verifica, l'ispettore comunica al Cliente l'esito della verifica 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.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

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

Le gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono 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 (possibilmente lo stesso che ha effettuato la verifica periodica con esito negativo), al fine di attestare l'avvenuta regolarizzazione dell'impianto. Una verifica straordinaria effettuata a seguito di esito negativo della verifica periodica non modifica la scadenza delle verifiche periodiche. In caso di verifica straordinaria su richiesta del datore di lavoro o per modifica sostanziale dell'impianto, questa deve essere motivata, in modo da poter meglio individuare le ragioni della richiesta e le parti dell'impianto da verificare in maniera più puntuale. Nel caso di verifica straordinaria a seguito di modifica sostanziale dell'impianto sarà responsabilità dell'ispettore valutare se modificare o meno la periodicità delle successive verifiche periodiche. Nel caso di richiesta da parte del datore di lavoro nel verbale si precisa l'oggetto della verifica stessa anche al fine di modificare o meno la scadenza della periodicità delle verifiche.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	9 di 23

5.3 RIESAME DELL'ATTIVITA' ISPETTIVA

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

Qualora entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data della verifica il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di CTE, il verbale deve ritenersi approvato e quindi definitivo. Viceversa, se a seguito di analisi interna, CTE dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del verbale o il riesame avesse esito negativo, CTE ne darà comunicazione formale al Cliente indicando le azioni a seguire tale situazione.

Nel caso di rilascio da parte dell'ispettore in verifica di verbale con esito negativo, il verificatore incaricato contatta prontamente il Responsabile Tecnico ed invia a CTE il rapporto negativo entro 16 ore lavorative dall'emissione. Ricevuto il rapporto negativo, il Responsabile Tecnico (o il suo sostituto) in via prioritaria procederà con il riesame del verbale entro 16 ore lavorative dal ricevimento dello stesso. In caso di conferma dell'esito negativo, CTE comunicherà l'esito negativo agli organi competenti per il seguito di competenza entro 16 ore lavorative dal riesame. Nel caso in cui dal riesame di RT risultasse errato l'esito negativo del verbale, questo verrà annullato ed il Cliente riceverà via mail o fax, lettera con le motivazioni dell'annullamento e relativa comunicazione di nuovo sopralluogo di verifica a carico di CTE.


6. USO DEL VERBALE

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il verbale di ispezione per scopi legali, promozionali o commerciali, al fine di attestare l'attività di ispezione ed i relativi risultati, purché ogni riferimento sia fatto in modo corretto, non produca confusione o non induca in errore circa il suo effettivo significato ed i limiti di validità di tale documento. In particolare deve risultare chiaramente che il verbale riguarda esclusivamente quel determinato impianto oggetto di ispezione e che il rapporto riguarda esclusivamente le attività di ispezione di cui al presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della verbalizzazione rilasciata da CTE e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dalla verifica effettuata dall'Organismo.

È possibile la riproduzione dei verbali di ispezione rilasciati dall'Organismo, a colori o in bianco e nero, purché riproducano integralmente l'originale e non inducano in errore circa i contenuti e le informazioni in esso contenute. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni purché il documento risulti leggibile, la sua struttura non modificata e non subisca alterazione alcuna.

Il Cliente, nel caso intendesse utilizzare il verbale o farne riferimento con modalità differenti da quelle riportate nel presente paragrafo, deve contattare direttamente CTE per riceverne specifico benestare in forma scritta.

Nel caso di accertamento di comportamenti scorretti e dell'utilizzo non conforme della verbalizzazione rispetto a quanto sopra riportato, CTE si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti di tali soggetti, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali. Aggravante delle decisioni conseguenti è quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà ed alla professionalità di CTE.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	10 di 23


Nell'utilizzare il marchio Accredia sui verbali di verifica e sugli altri documenti sui quali l'organismo può decidere di apporlo, CTE si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09). E' precluso l'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo.

7. DIRITTI E DOVERI


7.1 DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA

Il Cliente richiedente la verifica deve:

- 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;
- fatto salvo quanto riportato al successivo punto 7.3, garantire ai verificatori di CTE Certificazioni e al personale di CTE Certificazioni in affiancamento/addestramento, in supervisione o in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo) l'accesso ai prodotti/impianti oggetto del servizio di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica;
- 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/Esperti tecnici di Accredia e/o di altri organismi di controllo/autorizzazione, in accompagnamento agli ispettori di CTE Certificazioni, pena la sospensione dell'attività ispettiva;
- accertarsi, all'arrivo dell'ispettore incaricato da CTE Certificazioni, delle generalità dello stesso tramite il tesserino di riconoscimento rilasciato da CTE Certificazioni all'ispettore;
- mettere a disposizione del personale ispettivo di CTE Certificazioni e ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione di cui ai punti 2) e 3) , all'atto della verifica, tutta la documentazione tecnica prevista dalle leggi e normative necessaria alla verifica e, nello specifico:
 - nel caso di verifiche degli impianti di terra:
 - ✓ eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ISPESL, ARPA, ASL o Organismo abilitato);
 - ✓ la documentazione attestante la conformità dell'impianto redatta dall'installatore/i;
 - ✓ copia della denuncia di terra inviata agli Enti di Pubblica Vigilanza competenti per territorio o, in alternativa, evidenza di invio della stessa (es. ricevute di ritorno di lettere raccomandate / PEC / ricevute di protocollate dall'ente pubblico di riferimento).
 - ✓ il progetto dell'impianto, ove richiesto;
 - ✓ i dati relativi a destinazione d'uso dell'impianto, eventuale diverso modo di protezione adottato contro i contatti indiretti, valore delle correnti di cortocircuito al punto di fornitura, verifica termica degli elementi dell'impianto di terra, in relazione ai valori delle correnti cortocircuito, se necessario (come ad esempio nelle stazioni e cabine elettriche), caratteristiche dei dispositivi di protezione ai fini dei contatti indiretti;
 - ✓ planimetrie dell'impianto elettrico

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	11 di 23


- ✓ schemi elettrici di quadri di bassa tensione e di alta tensione per stazioni e cabine;
- ✓ per i locali ad uso medico, registro delle verifiche periodiche, con date ed esito dei controlli, effettuate da tecnici qualificati;
- nel caso di verifiche di impianti di protezione contro le scariche atmosferiche:
 - ✓ eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ISPESL, ARPA, ASL o Organismo abilitato);
 - ✓ dichiarazione di conformità alla regola dell'arte rilasciata dal costruttore dell'impianto;
 - ✓ il documento di valutazione del rischio (norme CEI 81-1 e 81-4);
 - ✓ progetto dell'LPS;
 - ✓ copia della denuncia dell'impianto di LPS agli Enti di Pubblica Vigilanza competenti per territorio o, in alternativa, evidenza di invio della stessa (es. ricevute di ritorno di lettere raccomandate / pec / ricevute di protocollate dall'ente pubblico di riferimento).
- nel caso di verifiche di impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione:
 - ✓ documentazione attestante l'omologazione dell'impianto da parte degli Enti di Pubblica Vigilanza preposti.
 - ✓ eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ARPA, ASL o Organismo abilitato);
 - ✓ dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore dell'impianto;
 - ✓ Documenti di classificazione delle zone pericolose;
 - ✓ Progetto dell'impianto con indicazione di tipi e caratteristiche degli impianti a sicurezza adoperati o di sistemi specifici, attraverso l'impiego di schemi, planimetrie, anche di dettaglio se necessario;
- in caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto, oltre a tutta la documentazione sopra riportata, fornire la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate/aggiunte;
- Garantire al personale di CTE Certificazioni l'accesso ai 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;
- 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: detto personale dovrà comprendere un Responsabile dell'impianto (persona designata dal Committente alla più alta responsabilità della conduzione dell'impianto e che, per tutta la durata della verifica, è responsabile di tutto ciò che riguarda l'assetto dell'impianto elettrico sul quale si effettua la verifica e della sua sicurezza elettrico), un Preposto ai lavori (persona designata dal Committente alla più alta responsabilità della conduzione del lavoro che, per tutta la durata della verifica, è responsabile della predisposizione dei presidi di sicurezza (es. posizionamento di ostacoli, barriere, cartelli monitori,

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	12 di 23

ecc.), della consegna dell'impianto ai verificatori dell'Organismo ed ha la responsabilità di avvertire il verificatore di tutti i pericoli non evidenti che l'impianto potrebbe presentare durante la verifica) e dei Coadiutori (persone nominate dal committente per le attività di sostegno al Verificatore durante l'effettuazione della verifica);

- presentare ai verificatori dell'Organismo un Piano di Lavoro, su cui sono riportate le modifiche da apportare e le altre informazioni riguardo all'assetto che deve essere mantenuto dall'impianto durante le verifiche (es. i punti di sezionamento delle parti di impianto oggetto della verifica; i punti di messa a terra di sezionamento; l'inserzione o l'esclusione di protezioni o automatismi; i punti di apposizione di cartelli monitori; l'eventuale adozione di schemi d'impianto particolari, i DPI necessari, etc.);¹
- nel caso di verifiche di impianti nei luoghi con pericolo di esplosione, oltre a quanto sopra riportato nei punti 7) e 8), il Committente deve autorizzare formalmente l'accesso ai verificatori; garantire la costante presenza durante la verifica del Preposto ai lavori; verificare, tramite il Preposto ai lavori, che le attività di verifica, in particolare quelle strumentali, non possano dar luogo ad accensioni di miscele esplosive, installando se necessario apparati di controllo dell'aria ambiente; se del caso, fornire ai verificatori di CTE Certificazioni le attrezzature speciali necessarie per l'accesso e la sosta nei luoghi con pericolo di esplosione;
- accompagnare, tramite il preposto ai lavori o il Responsabile dell'impianto, i verificatori di CTE Certificazioni per tutta il tempo della verifica;
- fornire durante l'ispezione 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) e rendere disponibile l'impianto ai verificatori dell'organismo per l'effettuazione delle verifiche;
- fornire, tramite il preposto ai lavori, tutte le attrezzature che si rendessero necessarie per eseguire le verifiche (es. attrezzi isolanti, martelli, scalini, tappeti, etc.) e garantirne l'integrità e la rispondenza alle norme di sicurezza;
- mettere a disposizione del gruppo di ispezione i dispositivi di protezione individuale, qualora fossero di tipo non abituale;
- non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato di CTE Certificazioni e dei suoi verificatori;
- informare CTE Certificazioni in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale e comunicare tempestivamente qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;

¹ Relativamente ai punti 7) e 8), nei casi di impianti non complessi (in generale quando l'impianto è molto semplice o poco esteso e comunque assoggettabile alla sorveglianza di una sola persona), le figure di responsabile dell'impianto, di preposto ai lavori del committente e di coadiutore alla verifica possono coincidere e, solitamente, non è necessaria la predisposizione del piano di lavoro.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	13 di 23


- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a CTE Certificazioni 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 CTE Certificazioni e con il gruppo di ispezione ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- 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 2) e 3)), sia nei confronti degli utenti gli impianti oggetto della verifica ;
- accettare gli esiti delle verifiche e sanare gli eventuali rilievi emersi nel corso delle verifiche;
- 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 § 6 del presente regolamento);
- provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a CTE Certificazioni 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;
- comunicare tempestivamente in forma scritta a CTE Certificazioni (oltre che INAIL, ASL o ARPA competente per territorio) eventuali cessazioni dell'esercizio, modifiche sostanziali preponderanti dell'impianto;
- approvare che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili agli enti di autorizzazione/abilitazione.

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 o in altri accordi stipulati tra le parti, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto. In tale ipotesi resta fermo in ogni caso l'obbligo per il cliente di corrispondere gli importi pattuiti per la verifica.

7.2 DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA

Il Cliente richiedente la verifica:

- può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché CTE Certificazioni possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- può segnalare ad CTE Certificazioni qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale facente parte del gruppo di ispezione;

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	14 di 23


- può chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica da CTE Certificazioni, qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta ad CTE Certificazioni prima della sottoscrizione del contratto tra le parti;
- può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta ad CTE Certificazioni nelle modalità riportate nel presente regolamento;
- può richiedere ad CTE Certificazioni il verbale su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi.

7.3 DIRITTI E DOVERI DI CTE CERTIFICAZIONI S.R.L.


CTE Certificazioni 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 6.2.

I doveri dell'Organismo sono:

- 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;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- 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;
- impegnarsi a garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente delle attività oggetto del presente regolamento;
- 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 CTE Certificazioni 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 CTE Certificazioni, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, CTE Certificazioni si configura 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"; infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti 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;
- impegnarsi ad operare nel rispetto dei principi di:

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	15 di 23

- indipendenza rispetto alle parti interessate (CTE Certificazioni assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate alle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati; CTE Certificazioni ed il personale di CTE Certificazioni non effettuano (né direttamente né indirettamente) attività di progettazione, installazione, manutenzione, consulenza su impianti elettrici);
- Imparzialità e non discriminazione (CTE Certificazioni assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale; CTE Certificazioni garantisce che non sussistono indebiti condizionamenti di natura commerciale, finanziaria o di altro genere che possano compromettere l'imparzialità della proprie attività ispettive e garantisce che le procedure nell'ambito delle quali CTE Certificazioni opera, siano gestite in modo non discriminatorio; CTE Certificazioni 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; CTE Certificazioni 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 CTE Certificazioni, 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; in particolare, informazioni relative all'impianto o al Cliente, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente. CTE Certificazioni 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 CTE Certificazioni 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 CTE Certificazioni ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. CTE Certificazioni 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);
- comunicare preventivamente al Committente la composizione dei team incaricati all'ispezione;
- 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;
- utilizzare nello svolgimento delle attività di verifica personale specificatamente qualificato e abilitato e strumentazione idonea a tale scopo e tarata secondo un programma stabilito;

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	16 di 23

- 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;
- garantire che il personale incaricato di effettuare le verifiche sia in possesso di un tesserino di riconoscimento rilasciato da CTE Certificazioni e garantire che il tesserino sia presentato al Cliente su richiesta dello stesso al fine di accertare le generalità dell'ispettore;
- disporre dei dispositivi individuali di protezione utilizzati nelle 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.

8. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI

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


CTE 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 pagina del presente Regolamento. Tale tabella consente di mantenere aggiornata la storia delle modifiche apportate, fornendo una traccia dei cambiamenti avvenuti. Ogniqualvolta venga apportata una modificata, si aggiorna automaticamente lo stato di revisione del presente Regolamento e la suddetta tabella delle revisioni.

Eventuali variazioni delle condizioni contrattuali sono notificate, a mezzo fax, e-mail o brevi-manu ai Clienti che abbiano contratti in corso di validità con CTE, con l'indicazione della data di entrate in vigore della nuova revisione.

Entro il termine di 30 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a CTE 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 30 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate per silenzio – assenso.

9. RISERVATEZZA

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

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	17 di 23

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati (e come tali, tutelati da indebita diffusione), salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge o da disposizione dell'organismo di accreditamento e/o dagli Enti di autorizzazione. La loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da CTE e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano fornire obbligatoriamente (es. richieste della magistratura). Allo stesso tempo, sono considerate riservate tutte le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (es. dal reclamante o da autorità in ambito legislativo).

CTE garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati ed i rispettivi Clienti, ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato tra CTE ed il cliente (es. al fine di rispondere ai reclami). Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili agli Enti preposti e a CTE per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.


Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di CTE coinvolto nelle verifiche sottoscrive un impegno formale alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento o informazione venuta loro in possesso nell'espletamento delle proprie funzioni (copia di tale documento viene fornito al cliente su richiesta).

L'accesso e la consultazione della documentazione del Committente, dei rapporti e di qualunque altra evidenza dell'attività di verifica svolta (risultati di prove, contratti, ecc.) è riservato alle funzioni di CTE coinvolte in tali attività (come a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo gli ispettori o il Responsabile Tecnico), al Committente stesso o al titolare dell'impianto sottoposto ad ispezione, e all'Organismo di Accreditamento e alle Autorità competenti e/o interessate (es. Ministeri). Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente conservate in maniera protetta presso l'archivio di CTE (sia in formato cartaceo che elettronico), in modo da garantirne la conservazione ed impedirne l'accesso a persone non autorizzate.

Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), CTE si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza; nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, CTE provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (ad esempio dal reclamante o da autorità in ambito legislativo) sono trattate da CTE e da tutto il personale che opera per CTE, come informazioni riservate.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	18 di 23

10. RICORSI E RECLAMI

Chiunque sia coinvolto direttamente nell'operato di CTE (clienti, Autorità preposte o terzi parti) ha diritto di presentare ricorso/reclamo per le attività svolte da CTE e dai suoi collaboratori.

Ricorso o reclamo, con esposizione del proprio dissenso, deve essere trasmesso mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Inoltre, solo per la presentazione dei reclami, tramite sito web è messa a disposizione una sezione dedicata che prevede l'inoltro mediante compilazione di un format del reclamo in forma elettronica diretta.

CTE prende in considerazione tutti i ricorsi o reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali ricorsi/reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e 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/ricorsi anonimi non vengono presi in considerazione.

Per essere ammissibile, il ricorso/reclamo deve:

- contenere una descrizione della decisione che viene contestata o della manifestazione di insoddisfazione;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso/reclamo stesso precisando data o luogo di esecuzione, il personale di CTE coinvolto ed eventuali stime di danni arrecati.

Il processo di trattamento dei reclami o dei ricorsi viene gestito dall'organismo 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.

CTE 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.


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

10.1 RECLAMI

I soggetti che possono avere un rapporto con CTE a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, stipula di convenzioni, accordi commerciali, richieste di informazioni o richiesta di servizi, possono presentare reclamo a CTE (a titolo meramente esemplificativo, clienti o potenziali clienti, autorità di controllo e regolamentazione, utilizzatori dell'impianto sottoposto ad ispezione, etc.).

Il reclamo è valutato dal Responsabile Tecnico (o dal Sostituto Responsabile Tecnico nel caso in cui il Responsabile Tecnico sia coinvolto direttamente nel reclamo), chiamando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle possibili cause di insorgenza ivi incluso, se necessario e se interessante come causa ed origine il suo operato, anche l'ispettore.

CTE comunica formalmente, via fax o mail, entro 7 giorni al soggetto reclamante se il reclamo è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 giorni dal ricevimento del reclamo).

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	19 di 23

I reclami ammissibili vengono valutati da personale indipendente rispetto a quello coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del reclamo.

Se si appura l'infondatezza del reclamo, RT chiuderà il processo di reclamo, inviando al ricorrente un report in forma scritta che dimostri l'evidenza dell'estraneità di CTE ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di CTE, RT dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante).

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal RT la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

10.2 RICORSI

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni soggetto, che abbia stipulato con CTE un contratto relativo alle attività di ispezione o ne abbia richiesto i servizi, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di CTE. La comunicazione del ricorso deve avvenire nelle forme sopra indicate, entro 15 giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.


La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da CTE, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione.

Il ricorso ricevuto è analizzato dal Responsabile Tecnico (o dal Sostituto Responsabile Tecnico nel caso in cui il Responsabile Tecnico sia coinvolto direttamente nel ricorso) chiamando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle possibili cause di insorgenza ivi incluso, se necessario e se interessante come causa ed origine il suo operato, anche l'ispettore. Tutta la documentazione relativa al ricorso viene presentata alla Direzione che è il soggetto a cui spetta il compito di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione. Sulla base della documentazione presentata, la Direzione stabilisce i soggetti a cui viene affidato l'esame del ricorso.

CTE comunica formalmente, via mail o fax, entro 7 giorni al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso e si impegna a fornire al ricorrente, previa richiesta scritta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento del ricorso. Su richiesta scritta da parte del ricorrente, CTE fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione mediante un report firmato della Direzione di CTE.

I ricorsi ammissibili vengono valutati da personale indipendente rispetto a quello coinvolto nelle azioni che hanno portato alla decisione oggetto del ricorso.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	20 di 23

I soggetti incaricati dalla Direzione di analizzare il ricorso dispongono tutti gli accertamenti del caso, prendendo eventualmente in considerazione eventuali casi analoghi precedenti e, se ritenuto necessario, sentendo il soggetto ricorrente. Tali soggetti definiscono e propongono alla Direzione le azioni da adottare nei confronti del soggetto ricorrente e tutte le correzioni ed azioni correttive che si ritengono necessarie.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate dalla Direzione. Tali azioni, riportate in un report firmato dalla Direzione sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata (entro 60 giorni dalla data di ricevimento del ricorso). Se il ricorrente accetta le misure correttive proposte dalla Direzione la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.


Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

A conclusione delle attività di cui sopra, CTE valuta con il ricorrente e con le altre parti coinvolte nel ricorso se il contenuto del ricorso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici ed eventualmente in quale misura.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non è veniva accolto dall'organismo, 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.

11. CONTENZIONI/CONTROVERSIE

Con contenzioso si intende il ricorso, da parte di Soggetti avente causa, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo. Per eventuali contenziosi o controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva, il foro competente è esclusivamente il Tribunale di Padova.

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	21 di 23

Per accettazione da parte del Cliente


(data)

(timbro e firma del legale rappresentante)

Per avvenuta lettura, comprensione ed eventuale richiesta di chiarimenti, non sussistendo dubbi interpretativi si esprime formale accettazione nello specifico degli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11 ed allegato 1 (informativa privacy)

Visto, accettato e compreso: _____

Data: _____

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	22 di 23

Allegato 1: Informativa Privacy

CTE Certificazioni Srl, nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 ('Codice in materia di protezione dei dati personali'), di seguito 'Codice della Privacy', con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Finalità di trattamento: in particolare i Suoi dati verranno trattati per finalità connesse all'attuazione dei seguenti adempimenti, relativi ad obblighi legislativi o contrattuali:

- Adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile (es. tenuta delle scritture contabili, fatturazione);
- Gestione dei clienti;
- Gestione del contenzioso;
- Obblighi previsti dalle leggi vigenti

Il trattamento dei dati funzionali per l'espletamento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento; i suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- Trattamento a mezzo di calcolatori elettronici;
- Trattamento a mezzo di strumenti telematici o altri sistemi di telecomunicazione;
- Trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

La presente informativa è resa per i dati raccolti direttamente presso il titolare, presso l'interessato, presso terzi o pervenuti da pubblici registri. Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 11, 31 e seguenti del Codice della Privacy e mediante l'adozione delle misure minime di sicurezza previste dal disciplinare tecnico (Allegato B).

Comunicazione : i suoi dati saranno conservati presso la nostra sede e saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto contrattuale, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed in particolare dalle seguenti categorie di soggetti incaricati:

- Dipendenti

I suoi dati potranno essere comunicati a terzi, in particolare a :

- Soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento ad obblighi di legge o sia comunque funzionale all'amministrazione del rapporto;

Diffusione: I suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è il CTE Certificazioni S.r.l.

Lei ha il diritto di ottenere dal titolare la cancellazione, la comunicazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dall'art.7 del Codice della Privacy fornito in copia di seguito.

Decreto Legislativo n.196/2003: Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti


1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

	Regolamento Generale Verifiche Impianti Elettrici (A/RGVIE/63)	Revisione	1
		Data:	26/05/2018
		Pagina	23 di 23

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Visto, accettato e compreso: _____

Data: _____