

PROCEDURA GESTIONALE PG.01

- REGOLAMENTO PER L'ESECUZIONE DELLE

VERIFICHE ELETTRICHE AI SENSI DEL D.P.R. 462/2001-

Copia N. 0 distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

Assegnata a: ITCERT SRL

*La presente Procedura è di proprietà della ITCert srl.
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

Indice

generale

0.0 GENERALITÀ	3
1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.0 IMPEGNI DI ITCERT	3
3.0 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE	4
4.0 PROCEDURA PER LA VERIFICA	4
4.1 Periodicità della verifica	4
4.2 Richiesta di offerta	5
4.3 Offerta, Contratto e durata dello stesso	5
4.4 Conduzione della verifica	5
4.5 Esito della verifica e rilascio del verbale di verifica	6
4.6 Riesame del verbale e Rilascio del rapporto di verifica	7
4.7 Utilizzo del logo di accreditamento	7
4.8 IMPEGNI RECIPROCI ITCERT CLIENTE	8
5.0 LIMITI DI VALIDITÀ DELLA VERIFICA	8
6.0 MODIFICHE DEI REQUISITI DEGLI IMPIANTI VERIFICATI	8
7.0 Subappalto	9
8.0 Diritto di Recesso	9
9.0 CONDIZIONI ECONOMICHE	9
10.0 Iva	10
11.0 Responsabilità e oneri	10
12.0 GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	10
12.1 Segnalazioni e reclami	10
12.2 Ricorsi	11
12.3 Contenziosi	11
13.0 RISERVATEZZA	11
14.0 INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY	12

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

0.0 GENERALITÀ

ITCert S.R.L. è una società a responsabilità limitata avente sede operativa a Galatone in Via B. Cellini n. 80, che fornisce servizi di ispezione in accordo ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 della legge di riferimento (D.P.R. 462/2001).

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento stabilisce i rapporti tra ITCert Srl, quale Organismo di Ispezione (Odl), e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla prestazione del suddetto servizio di ispezione.

Questo regolamento si applica a tutte le attività di ispezione degli impianti elettrici svolte da ITCert srl.

La norma di riferimento è il DPR 462 del 22 ottobre 2001 (*"Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi"*), integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive (*"Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/2001 degli organismi di tipo "A"*), e la Norma CEI 0-14 *"DPR 22 ottobre 2001, n.462 - Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra degli impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi"*

Le attività ispettive vengono inoltre effettuate secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

In particolare, il presente Regolamento fa riferimento a:

- 1) Verifiche periodiche e straordinarie delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (*area 1*);
- 2) Verifiche periodiche e straordinarie degli impianti elettrici di messa a terra con tensione fino a 1000V (*area 2*);
- 3) Verifiche periodiche e straordinarie degli impianti elettrici di messa a terra con tensione oltre 1000V (*area 3*);
- 4) Verifiche periodiche e straordinarie degli impianti elettrici installati in luoghi con pericolo di esplosione (*area 4*).

2.0 IMPEGNI DI ITCERT

Al fine di garantire una corretta esecuzione dell'attività, ITCert fa sì che i regolamenti siano applicati in modo non discriminatorio. Tutte le organizzazioni possono accedere ai servizi di ispezione ITCert, indipendentemente dalla dimensione dell'azienda o dell'appartenenza a gruppi o categorie, ed inoltre non sono applicate condizioni indebite finanziarie, economiche o d'altro tipo.

ITCert deve fornire al Cliente le prestazioni previste nel contratto in modo conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

ITCert deve fornire le proprie prestazioni in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività delle Organizzazioni verificate.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

ITCert deve rendere conto dell'attività di ispezione mediante la consegna del verbale e del rapporto di verifica con le modalità previste nel contratto (mod. 01.01).

Nell'ambito di applicazione del presente regolamento, ITCert non svolge servizi di consulenza, progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici, tranne i normali servizi d'informazione o assistenza alle organizzazioni oggetto di verifica.

ITCert riconoscendo l'importanza dell'imparzialità nella verifica, svolge le attività con obiettività ed evitando eventuali conflitti d'interesse.

ITCert comunica all'Organizzazione il nominativo del Verificatore incaricato con possibilità di ricsuzione da parte del Cliente che dovrà pervenire per iscritto entro 24 ore dalla comunicazione.

3.0 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE

Il Cliente ha il dovere di:

- garantire le condizioni per realizzare la verifica secondo quanto previsto dal contratto e in particolare: fornire la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività di verifica; mettere a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle attività precisate nell'offerta; garantire la correttezza dei dati forniti (ivi incluse le informazioni ai sensi del D.Lgs. 81/08 e smi);
- comunicare tempestivamente per iscritto a ITCert ogni variazione apportata agli impianti oggetto di ispezione.

L'organizzazione deve impegnarsi ad esibire tutta la documentazione di cui è in possesso inerente l'impianto (Progetto dell'impianto elettrico ove obbligatorio, dichiarazione di conformità alla regola d'arte) in accordo ai requisiti della normativa di riferimento.

Il Cliente si impegna a garantire la completezza e la veridicità della documentazione presentata a ITCert.

Il Cliente deve rispettare e documentare tutti i requisiti applicabili dalle normative di riferimento per gli impianti e mettere a disposizione se necessario personale di supporto per l'assistenza tecnica alla verifica.

Il Committente accetta l'eventuale presenza, quali Osservatori, di Ispettori Accredia in accompagnamento.

4.0 PROCEDURA PER LA VERIFICA

4.1 PERIODICITÀ DELLA VERIFICA

Le verifiche periodiche si effettuano con la seguente frequenza:

- **ogni 2 anni** per gli impianti di messa a terra e di protezione contro le scariche atmosferiche installati in cantieri edili, in locali medici (gruppo 0, gruppo 1, gruppo 2) e negli ambienti a maggior rischio in caso di incendio (soggetti a DPR 151/2011);
- **ogni 5 anni** in tutti gli altri casi.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

4.2 RICHIESTA DI OFFERTA

L'organizzazione che intende effettuare la verifica deve inoltrare una specifica domanda ad ITCert o effettuare una semplice richiesta verbale.

4.3 OFFERTA, CONTRATTO E DURATA DELLO STESSO

A seguito della ricezione della richiesta di offerta, ITCert provvederà ad inviare all'Organizzazione richiedente il modello Raccolta dati/Offerta/contratto (mod. 01.01).

Tale modello "VERIFICA IMPIANTI ELETTRICI DI MESSA TERRA E DI PROTEZIONE CONTRO LE SCARICHE ATMOSFERICHE" (Mod. 01.01 *Raccolta Dati/Offerta/Contratto*) richiama i termini e le condizioni riportate nel presente Regolamento.

La sottoscrizione del Contratto di Verifica comporta, da parte dell'Organizzazione richiedente, l'accettazione del presente Regolamento (che è possibile consultare sul sito internet www.itcert.it o richiedere agli uffici di ITCert).

La durata del contratto decorre dalla data di accettazione dell'incarico e si riferisce all'intero biennio o quinquennio di validità della verifica.

In caso di mancato recesso, da effettuarsi mediante lettera raccomandata almeno 60 gg dalla data di scadenza della verifica (biennale o quinquennale), il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un periodo pari alla durata del medesimo, e così di seguito, fino allo smantellamento dell'impianto.

ITCert, su esplicita richiesta, sarà in grado di per confermare la validità della verifica effettuata.

In caso di rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione, rilasciata all'Organismo da parte dell'Autorità competente, ITCert si impegna a mettere a disposizione e attuare tutte le attività necessarie al normale svolgimento delle azioni conseguenti.

4.4 CONDUZIONE DELLA VERIFICA

A seguito di formalizzazione del contratto con l'Organizzazione da verificare, ITCERT srl provvede ad incaricare il verificatore all'esecuzione della verifica in funzione delle aree di verifica della logistica e dello stato di qualifica del verificatore.

Il verificatore incaricato prende direttamente contatti con l'azienda per pianificare e concordare la data della verifica, in base alla disponibilità dell'azienda stessa per l'accesso all'impianto ed alla relativa assistenza al completamento della stessa e la messa a disposizione di tutto quanto necessario alla conduzione della verifica stessa. E' nella responsabilità dell'organizzazione cliente condurre ed adempiere agli obblighi di verifica di cui al D.P.R. 462/01, pertanto è anche nella responsabilità della stessa consentire la verifica ed attivare ITCERT alla sua conduzione. La sottoscrizione del contratto non dà evidenza di conformità, la

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

stessa si intende conclusa solo al completamento dell'iter con il rilascio del rapporto di verifica e la conseguente fatturazione.

Tutte le attività sono in accordo con il DPR 462/2001 e con la Direttiva del Ministero delle Attività Produttive del 11/03/2002.

La verifica periodica degli impianti elettrici si esplica attraverso le seguenti fasi:

- 1) analisi della documentazione;
- 2) esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- 3) verifiche strumentali;
- 4) redazione del verbale di ispezione;

Il verificatore esegue le verifiche affidategli nei tempi indicati e secondo le modalità prescritte dalla normativa tecnica di riferimento e descritte nelle specifiche Procedure e Istruzioni Operative.

L'attività di verifica è oggetto di supervisione tecnica da parte del Responsabile Tecnico.

Tale supervisione, che si esplica mediante *audit* periodici, ha lo scopo di assicurare che le verifiche siano condotte in accordo con: la legislazione vigente, le Procedure Interne, le Istruzioni Operative di riferimento e gli obblighi contrattuali verso il Cliente (rispetto dei tempi di erogazione del servizio).

Per la conduzione delle verifiche il personale addetto si avvale di strumentazione conforme alle normative applicabili e periodicamente tarata.

4.5 ESITO DELLA VERIFICA E RILASCIO DEL VERBALE DI VERIFICA

Il verificatore incaricato da ITCERT è presente nel "Registro Personale" (Mod. 03.05) periodicamente aggiornato da ITCert srl.

In caso di subappalto si fa riferimento all'Elenco Verificatori subappaltatore (Mod. 08.03), allegato alla PG 08 "Gestione del Subappalto".

Il Verificatore compila il verbale di verifica, utilizzando la modulistica appositamente predisposta da ITCERT (Mod IO.01.01, Mod IO.01.02, Mod IO.01.03, Mod IO.01.04).

Ogni verbale è identificato da un codice univoco e progressivo che riporta: il codice univoco assegnato al Verificatore, l'anno di esecuzione dell'ispezione ed il numero progressivo di verifiche effettuate dal verificatore. Il numero identificativo del verbale quindi sarà così composto:

codice verificatore/anno ispezione/n. Progressivo.

In caso di subappalto:

codice subappaltatore/codice verificatore/anno emissione/n. Progressivo.

Al termine della verifica, il verificatore incaricato indicherà sul verbale il giudizio con le risultanze della verifica ossia: "POSITIVO" se l'impianto sottoposto a verifica è in grado di svolgere le sue funzioni garantendo la sicurezza dei lavoratori e degli utenti; "NEGATIVO" se necessita di modifiche atte a scongiurare condizioni pericolose. Il verificatore consegnerà al Cliente una copia del verbale di verifica da lui firmato. In caso di esito negativo, il cliente dovrà mettere in sicurezza l'impianto, appianare le anomalie

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

riscontrate e successivamente incaricare nuovamente un Organismo di Ispezione all'esecuzione di una verifica straordinaria. ITCert provvederà ad inviare copia del verbale di verifica agli organi competenti per territorio entro 5 giorni dall'effettuazione della verifica.

In ottemperanza a quanto previsto dalla CEI 0-14, in caso di Verifica straordinaria che dovrà avvenire su richiesta del Datore di Lavoro, che abbia anch'essa esito negativo, ITCert provvederà ad inviare copia del verbale di verifica agli organi competenti per territorio entro 5 giorni lavorativi dall'effettuazione della verifica. Il rilascio del verbale con esito Positivo non attesta ancora l'ottemperamento della Ditta agli obblighi del DPR 462/01. Solo il Rapporto di Verifica rilasciato successivamente da ITCERT srl, facente parte integrante del Verbale di verifica, attesterà la conclusione dell'iter di verifica dell'impianto.

I verificatori incaricati, dovranno inviare ad Itcert la documentazione inerente la verifica (verbali, ed eventuale documentazione tecnica allegata) 10 gg lavorativi dalla data di conclusione della verifica riportata sul verbale.

In caso di rilascio del verbale con esito negativo, l'invio del verbale e della documentazione allegata dovrà pervenire entro 3 giorni lavorativi dalla data di rilascio dello stesso.

Il verbale non deve essere riprodotto se non nella sua interezza.

4.6 RIESAME DEL VERBALE E RILASCIO DEL RAPPORTO DI VERIFICA

La documentazione relativa alla verifica e ogni altro documento rilevante, a supporto dell'esito della verifica, viene riesaminata dal Responsabile Tecnico o dal Vice Responsabile Tecnico, per stabilire se la verifica stessa è stata condotta nel rispetto degli standard qualitativi di ITCert e, per quanto possibile, quest'ultimo deve anche valutare la conformità delle operazioni di verifica rispetto alle norme, alle procedure e alle istruzioni di riferimento.

Tale analisi, preliminare all'emissione del Rapporto di verifica, viene condotta procedendo alla valutazione degli elementi indicati nel Mod 01.04 "Riesame del Verbale". Solo successivamente si procede all'emissione del Rapporto di verifica Mod 01.03.

Gli esiti dell'attività di verifica sono evidenziati in modo chiaro nel Rapporto di Verifica che viene inviato al Cliente entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricezione del verbale consegnato al Cliente (oppure 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione del verbale con esito negativo), e viene redatto in base alle indicazioni della Guida EA-5/01 e CEI 0-14 e firmato dal Responsabile Tecnico di ITCert o dal Vice Responsabile Tecnico. Il Rapporto di verifica attesta la conclusione dell'iter di verifica e l'ottemperanza del Cliente agli obblighi di cui al DPR 462/01.

La durata complessiva tra la data di conclusione della verifica da parte del Verificatore riportata sul Verbale di Verifica e l'emissione del Rapporto di Verifica da parte di IT CERT non deve superare i 17 giorni lavorativi previsti (qualora dovessero verificarsi delle condizioni che portano ad esito negativo della verifica il totale complessivo dei giorni intercorrenti tra la data di rilascio del verbale e il successivo invio del Rapporto di Verifica non deve superare gli 8 giorni lavorativi).

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

Qualora durante l'iter di verifica dovessero verificarsi delle circostanze, tecniche, operative o logistiche tali da influire ed interrompere la conduzione della verifica stessa, la decorrenza dei termini si ritiene sospesa ed ITCERT per lo specifico cliente valuterà e registrerà le evidenze inerenti le interruzioni dei termini e le motivazioni connesse.

Al ripristino delle condizioni, che permettono la conduzione della verifica, riprenderà la decorrenza dei termini. Le note ed i dettagli di tali attività saranno comunicate dal Verificatore ad ITCERT.

Il Rapporto di Verifica, emesso nei termini previsti dalla presente Procedura, sarà inviato poi al Cliente unitamente all'emissione della fattura che attesterà pertanto la conclusione dell'iter di verifica dell'impianto.

In caso di riesame (mod. 01.04 Riesame del Verbale SGQ ITCERT) con esito negativo, si chiedono al Verificatore ulteriori informazioni al fine di procedere con l'emissione del Rapporto di Verifica.

Anche in questo caso, qualora si ritenga opportuno, si può procedere ad una interruzione dei termini, che riprenderanno non appena si saranno ottenute le informazioni utili alla conclusione del Riesame da parte di RT o VRT.

La validità della verifica (biennale o quinquennale) decorre dalla data di esecuzione della verifica indicata sul verbale e riportata sul Rapporto di Verifica conclusivo. In caso di verifica straordinaria a seguito di esito negativo della verifica periodica, la data di scadenza decorre dalla data di esecuzione della prima verifica.

Il Cliente può utilizzare solo copie integrali del Rapporto di verifica e sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento sia leggibile e la sua struttura non risulti modificata.

4.7 UTILIZZO DEL LOGO DI ACCREDITAMENTO

In seguito alla concessione dell'accREDITamento da parte di Accredia, ITCert utilizzerà il logo di accREDITamento secondo quanto riportato nel Regolamento Accredia RG 09 e alla PG.10 Utilizzo del marchio di AccredITamento.

Ai clienti è fatto divieto di utilizzo del logo Itcert e del logo Accredia.

4.8 IMPEGNI RECIPROCI ITCERT CLIENTE

ITCERT si impegna a svolgere i servizi di verifica periodica DPR 462/01 in conformità ai riferimenti tecnici, normativi e legislativi di riferimento, oltre alla piena conformità nel rispetto del presente regolamento ed esegue le proprie funzioni ispettive sugli impianti di cui al DPR 462/01 con adeguata copertura assicurativa.

ITCERT fornisce ai propri Verificatori idonea strumentazione di misura in funzione delle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e sottoposte periodicamente a taratura e mette a disposizione idonei DPI e adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere.

ITCERT si impegna a tutelare la proprietà del cliente senza arrecare danno il Cliente però si impegna a mettere a disposizione del Verificatore la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica ed mettere a disposizione durante la verifica una persona esperta dell'impianto e di lavori elettrici (installatore esterno o personale tecnico del committente);

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

Il cliente deve fornire accesso incondizionato ai locali contenenti gli impianti oggetto di ispezione al Verificatore ITCERT, mettendo sempre a disposizione la persona preposta che vigilerà sulla corretta esecuzione anche alla tutela della proprietà del cliente;

Il cliente si impegna a fornire a ITCERT le informazioni sui rischi esistenti all'interno dei luoghi oggetto di ispezione anche a tutela del danno su cose e persone.;

Avendo rispettato i requisiti sopra riportati il cliente si impegna a sollevare ITCERT da eventuali danni sopraggiunti agli impianti (componenti elettrici, macchine o attrezzature industriali alimentate dall'impianto elettrico oggetto di ispezione), compreso il fermo impianti, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione di energia elettrica dovute alle prove strumentali di verifica concordate con l'ufficio programmazione e con il tecnico verificatore in sede di sopralluogo, nonché ad eventuali danni sopraggiunti agli impianti a seguito delle verifiche strumentali.

5.0 LIMITI DI VALIDITÀ DELLA VERIFICA

Il Rapporto di verifica concesso al Cliente è valido limitatamente agli scopi per cui è effettuato (Dpr 462/2001);

La Verifica non esime il Cliente dalle proprie responsabilità e dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e da quelli verso i propri clienti, dipendenti e terzi.

6.0 MODIFICHE DEI REQUISITI DEGLI IMPIANTI VERIFICATI

Durante il periodo di validità della verifica possono verificarsi delle variazioni dei requisiti degli impianti.

Nel caso di variazioni riguardanti la normativa di riferimento e/o il proprio Regolamento, ITCert si impegna a dare comunicazione tempestiva a tutti i clienti.

Con tale comunicazione (anche tramite *e-mail*) ITCert informerà tutte le Organizzazioni Clienti delle modifiche intercorse nella normativa di riferimento e/o nel proprio Regolamento di Verifica.

L'Organizzazione deve notificare a ITCert tutte le modifiche che possano compromettere la conformità del degli impianti.

Le condizioni economiche per gli interventi di modifica sono calcolate secondo quanto previsto dal Tariffario ITCert.

7.0 SUBAPPALTO

ITCert srl può affidare in subappalto ad Operatori qualificati la conduzione delle verifiche ai sensi del DPR 462/01. Tale affidamento, ove previsto, è riportato nel contratto sottoscritto tra le parti (Mod. 01.01 Raccolta Dati/Offerta/Contratto).

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

I soggetti subappaltatori sono vincolati al rispetto dei criteri previsti nel SGQ di ITCERT srl.

8.0 DIRITTO DI RECESSO

Ciascuna parte avrà la facoltà di recedere dal contratto nei 60 (sessanta) giorni antecedenti la data di scadenza della verifica (biennale o quinquennale), dando disdetta all'altra parte a mezzo lettera raccomandata.

Il Committente può inoltre recedere dal contratto mediante lettera raccomandata entro 60 giorni dalla data di comunicazione di nuove tariffe.

In caso di recesso oltre il termine di 60 gg, al Committente sarà addebitato, a titolo di penale, un importo pari al 50% della verifica.

Ai sensi dell'articolo 1456 del c.c., ITCert ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto in caso di inadempimento da parte del cliente alle obbligazioni previste dal contratto stesso.

9.0 CONDIZIONI ECONOMICHE

Gli importi dovuti dall'Organizzazione relativi all'attività di verifica sono comunicati mediante emissione di una offerta redatta sulla base del tariffario vigente al momento dell'emissione dell'offerta.

Le tariffe si riferiscono alle prestazioni svolte da ITCert riguardo la presentazione della domanda, l'esame della documentazione, la verifica, il rilascio del verbale e del rapporto di verifica.

I compensi sono riferiti alle prestazioni e non ai risultati, pertanto gli importi relativi alle attività effettuate sono dovuti dal Cliente anche in caso di mancata emissione del Verbale per motivi non riconducibili alla volontà di ITCert.

L'Organizzazione si impegna ad eseguire i versamenti a mezzo bonifico bancario o assegno bancario contro presentazione della fattura da parte di ITCert.

Il termine massimo entro cui il Cliente potrà far fronte ai pagamenti, è di 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione della fattura di ITCert.

Le condizioni di pagamento sono riportate nell'Offerta/contratto di verifica che l'organizzazione sottoscrive per usufruire dei servizi ITCert.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi nei tempi stabiliti comporta l'addebito degli interessi di mora al tasso di interesse legale vigente al momento del pagamento.

In caso di ulteriore ritardo o mancato pagamento o continui e persistenti ritardi rispetto ai suddetti obblighi, ITCert provvederà all'invio di una lettera di diffida e quindi alla sanzione di ritiro immediato del verbale e del Rapporto di verifica.

10.0 IVA

Tutte le tariffe e le spese dovute a ITCert per la prestazione dei servizi, sono da intendersi IVA esclusa.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

11.0 RESPONSABILITÀ E ONERI

- ITCert non è responsabile di alcuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causati durante lo svolgimento delle attività di verifica;
- qualsiasi danno o perdita causati da negligenze imputabili al personale di verifica/dipendenti/collaboratori di ITCert nello svolgimento delle proprie prestazioni, non potrà superare il valore delle tariffe ITCert relative al servizio per cui risulta la negligenza;
- Il cliente dichiara di aver stipulato una polizza a copertura dei rischi derivanti dalle proprie attività, senza alcun obbligo economico verso ITCert.

12.0 GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

12.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Privati, committenti e aziende verificate da ITCert, possono far pervenire all'OdI segnalazioni e/o reclami riguardanti le attività di verifica condotte dall'Organismo.

Qualsiasi organizzazione verificata da ITCert e/o soggetto terzo che ne abbia interesse, può inviare a ITCert, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, una segnalazione per comunicare che qualcosa circa l'attività di verifica di ITCert nei confronti dell'Organizzazione non è coerente con le sue aspettative.

L'Organizzazione ha il diritto di inoltrare reclami in relazione a qualsiasi aspetto del servizio prestato da ITCert, che provvederà ad esaminarne i contenuti e porvi adeguato rimedio.

Tutti i reclami che pervengono a ITCert riguardanti le attività di verifica vengono presi in esame; tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Alla ricezione del reclamo (in forma scritta) ITCert si impegna a:

- iscrivere il reclamo nel Report reclami e ricorsi (Mod. 06.02);
- dare risposta scritta all'Organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo;
- verificare la fondatezza del reclamo e in caso di esito positivo adottare opportuni provvedimenti;
- informare il reclamante del relativo provvedimento adottato.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura PG06 "*Gestione dei ricorsi e dei reclami*" dove sono esplicitate le modalità attuative.

12.2 RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni di ITCert nei suoi confronti.

Il ricorso deve essere inoltrato per iscritto a ITCert con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro il termine massimo di 30 giorni dalla decisione di ITCert indicando che si presenta un ricorso in accordo al presente documento PG.01 e alla PG06 "*Gestione dei ricorsi e dei reclami*".

L'invio del ricorso non sospende l'applicazione della decisione adottata.

Il ricorso verrà esaminato entro 60 dalla presentazione dello stesso.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

La gestione del ricorso avviene ad opera dei legali ITCert che riferiranno alla direzione le azioni da intraprendere per la risoluzione della controversia.

Nel caso in cui la decisione della commissione ricorsi non esaurisca ogni pendenza tra le parti e sorga quindi un contenzioso, si ricorrerà all'intervento del Foro competente.

12.3 CONTENZIOSI

Quando la soluzione proposta da ITCert, sia in caso di reclamo/segnalazione, sia in caso di ricorso, viene considerata non accettabile dal reclamante, si apre un contenzioso tra Organizzazione e ITCert, che sarà sottoposto ad un Collegio Arbitrale composto da tre arbitri, scelti tra gli esperti in materia giuridica e tecnica, che studierà il caso ed emetterà la propria decisione per iscritto.

Eventuali contenziosi che non siano gestiti secondo la procedura di arbitrato verranno gestiti secondo la legislazione vigente e il foro competente è quello di Lecce.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla PG. 06 "*Gestione dei ricorsi e dei reclami*" dove sono esplicitate le modalità attuative.

13.0 RISERVATEZZA

ITCert è responsabile del grado di riservatezza che il personale interno e i verificatori mantengono sulle informazioni con cui entrano in contatto, salvo quando tali informazioni siano richieste per legge o dagli organismi di accreditamento/Ministero o quando richiesto e autorizzato formalmente dall'organizzazione interessata.

14.0 INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY

I dati forniti dall'Organizzazione sono utilizzati da ITCert limitatamente allo svolgimento del servizio di verifica e per le attività connesse.

Al fine di garantirne la sicurezza e la riservatezza, il trattamento dei dati si svolgerà in conformità a quanto previsto dall'art. 13 e 7 del D.Lgs 196/2003 (Codice della Privacy) e degli artt. 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento dell'Unione Europea n. 679/16 (GDPR) recante disposizioni di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati si rende necessario ai fini della prestazione del servizio di ITCert. Pertanto, un eventuale rifiuto, da parte dell'Organizzazione, a fornire tali dati, comporta l'impossibilità di proseguire il rapporto contrattuale.

ITCert, tramite l'adozione di opportune disposizioni, assicura la salvaguardia della riservatezza delle informazioni relative all'Organizzazione e ai prodotti/servizi forniti dalla stessa, ad eccezione dei dati contenuti nel Verbale e nel Rapporto di Verifica.

Le informazioni relative ad un prodotto o ad una Organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto dell'Organizzazione.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG

Nel caso in cui intervengano prescrizioni legislative, secondo le quali altre informazioni debbano essere rese note a terzi, l'organizzazione sarà messa al corrente circa le informazioni fornite.

La sottoscrizione del Mod. 01.01 Raccolta Dati/Offerta/contratto di ITCert da parte dell'Organizzazione richiedente comporta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali per le finalità legate allo svolgimento del servizio nel rispetto dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e dell' art. 13 del Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016 (GDPR), recanti disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei propri dati personali, direttamente o anche attraverso terzi.

ALLEGATI:

- Raccolta Dati/Offerta/Contratto (Mod. 01.01);
- Tariffario ITCERT (Mod. 01.02);
- Rapporto di Verifica (Mod. 01.03);
- Riesame del Verbale (Mod. 01.04);
- Istruzioni Operative (IO.01.01 – IO.01.02 – IO.01.03 – IO.01.04 – IO.01.05) e Verbali di verifica (Mod. IO.01.01 – IO.01.02 – IO.01.03 – IO.01.04);
- Elenco DPI (Mod. 01.05).

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da
RGQ	Revisione flusso e tempi di verifica	RT	DG