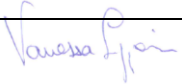
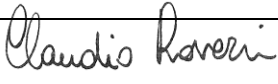


REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE

10	03/10/2024	 Vanessa Lipparini	 Claudio Roversi	 Paolo Trisoglio
Revisione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione

Il contenuto del presente documento è di proprietà esclusiva della Società Eurofins Modulo Uno S.r.l.. Senza autorizzazione scritta della Società, il documento non può venire comunicato a terzi né riprodotto in tutto o in parte.

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE	5
4. SCHEMA DELLE ISPEZIONI.....	5
4.1 Richiesta.....	5
4.2 Incarico	7
4.3 Pianificazione delle attività	7
4.4 Svolgimento dell'attività.....	8
5. GESTIONE RECLAMI E RICORSI	9
5.1 Reclamo	10
5.2 Ricorso	10
5.3 Contenziosi	11
6. USO DEL VERBALE DI ISPEZIONE	11
6.1. Uso del marchio "ACCREDIA"	12
7. REGISTRAZIONI.....	12
8. RISERVATEZZA, INDIPENDENZA E IMPARZIALITÀ	12
9. DIRITTI E RINUNCIA DA PARTE DEL CLIENTE	12
10. IMPEGNI DI M1	13
11. TARIFFE	13
12. MODIFICHE DELLE NORME E/O CONDIZIONI DI RILASCIO DEI VERBALI DI ISPEZIONE	13

DESCRIZIONE DELLE REVISIONI

Data	Revisione	Punti modificati	Descrizione modifica
15/01/2013	00	- - -	Prima emissione
10/07/2013	01	2.	Specificazione campo di applicazione
26/01/2014	02	2. 4.4 11.	Aggiornamento e specificazione attività sotto accreditamento; Specificazione esito positivo/negativo o rapporto di intervento per verifiche ascensori; Inserimento paragrafo con definizione regole di comunicazione delle modifiche del presente documento.
08/04/2015	03	5	Gestione reclami e ricorsi: allineamento con altri documenti di Sistema
10/02/2017	04	4.4	Specificata la modalità di effettuazione della VS (controllo solo su modifiche o controllo totale) Aggiunte indicazioni relative al riesame del verbale
26/03/2018	05	2	Aggiornate le autorizzazioni
07/05/2020	06	2 – 10 1 – 4 – 7	Inserito § con i riferimenti normativi e gli impegni di M1 Allineato documento alle procedure e regole in vigore
21/09/2020	07	4.1 12	Inserito dettaglio dei documenti da rendere disponibili per presa in carico commento ED Accredia per rinnovo accreditamento Aggiornato modalità di applicazione e gestione modifiche al Regolamento
11/10/2022	08	4.4	Inserito precisazione circa il calcolo della periodicità delle verifiche
22/02/2023	09	4.3 12	Inserito paragrafo specifico sulle modalità di rikusazione dell'ispettore incaricato della verifica Inserito modalità gestione ed evidenza modifiche al regolamento
03/10/2024	10	4.1 4.3 4.4 5 9	Presa in carico rilievi esame documentale Accredia: - inserita nota circa la possibilità per il cliente di presentare ricorso nell'accettare gli esiti delle verifiche e aggiornato elenco documenti da rendere disponibile in caso di verifica straordinaria - aggiornato indirizzo e-mail istituzionale di M1 - aggiornato aspetti relativi alle verifiche straordinarie - inserito maggiori dettagli circa la gestione dei reclami e ricorsi - corretto rimando al § 4.3

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce e descrive le condizioni, le fasi e le regole principali applicate da Eurofins Modulo Uno S.r.l. (in seguito M1) per l'esecuzione delle attività di ispezione delle seguenti tipologie di prodotti:

- a) ascensori e montacarichi, ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i;
- b) impianti di messa a terra, Impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, Impianti elettrici installati in luoghi con pericolo di esplosione, ai sensi del DPR 462/01 e s.m.i;
- c) attrezzature di cui all'Allegato VII del DLGS 81/2008, ai sensi del D.M. 11/04/2011;

Tali verifiche sono dirette ad accertare la conformità alla normativa esistente del prodotto in base alle norme tecniche e di legge vigenti applicabili.

Il presente Regolamento costituisce parte integrante del contratto tra M1 e il committente.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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"
- DPR 162/99 (Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162) "Regolamento recante norme per l'attuazione della Direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio", modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori" e dal DPR 8/2015 (Decreto del Presidente della Repubblica 19 Gennaio 2015, n. 8) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio" e s.m.i;
- D. Lgs 9 aprile 2008, n. 81 "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 s.m.i
- D.Lgs. 3 Agosto 2009, n. 106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i
- D.M. 11 aprile 2011, concernente "Disciplina delle modalità di effettuazione delle verifiche periodiche di cui all'Al. VII del D.lvo 9 aprile 2008, n. 81, nonché i criteri per l'abilitazione dei soggetti di cui all'art. 71, comma 13, del medesimo decreto legislativo"
- ILAC P10 "ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results"
- Regolamento Accredia RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale", disponibile sul sito www.accredia.it
- Regolamento Accredia RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione" disponibile sul sito www.accredia.it e relative prescrizioni aggiuntive dell'organismo di accreditamento e delle autorità competenti (quali organismi ministeriali, ecc)
- Regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" disponibile sul sito www.accredia.it
- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida
- eventuali prescrizioni aggiuntive contenute nelle Circolari, Direttive, ecc delle autorità competenti

I riferimenti normativi di cui sopra si intendono applicati alla data di pubblicazione ed entrata in vigore degli stessi.

Inoltre, il presente Regolamento è altresì conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 “Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni” e successive revisioni.

3. CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE

Le politiche e le procedure di ispezione non sono discriminatorie nei confronti di alcuno e vengono gestite in modo imparziale; l'accesso ai servizi di ispezione viene concesso a chiunque purché rispetti i requisiti richiesti.

Nei confronti di nessuno vengono poste in atto condizioni (finanziarie o altre) indebite.

Del tutto analogamente i criteri attraverso cui viene svolta l'attività di ispezione nei confronti di un cliente non sono viziati da alcuna forma di discriminazione o di favoritismo; in particolare non costituisce condizione discriminatoria la dimensione dell'organizzazione o l'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

I criteri di ispezione dei prodotti seguono rigorosamente quanto indicato dalle norme, dalle specifiche procedure del sistema qualità di M1, dai regolamenti e dalle norme tecniche specifiche applicabili.

M1 non svolge attività di consulenza, né attività connesse ai servizi di ingegneria in relazione alle attività di ispezione secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 tipo “A”.

L'ispezione riguarda 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 dell'organizzazione (o cliente).

Le informazioni che M1 acquisisce dalle organizzazioni per lo svolgimento delle proprie attività sono gestite in accordo ai requisiti delle norme di legge in vigore ed ai requisiti di riservatezza specificati nel presente documento.

4. SCHEMA DELLE ISPEZIONI

L'attività di ispezione consiste:

- nella presa visione della documentazione necessaria al controllo stesso;
- nell'ispezione che le indicazioni contenute nel documento/norma di riferimento siano correttamente applicate sul prodotto oggetto di ispezione;
- nel colloquio con il cliente per la risoluzione delle anomalie/osservazioni qualora la norma di riferimento lo permetta.
- nella verbalizzazione di quanto ispezionato/misurato/provato.

4.1 Richiesta

Per ogni attività di ispezione è specificata la procedura da adottare, la documentazione tecnica necessaria, l'ambito di applicazione, i diritti e i doveri del cliente nonché il riferimento per cui si esegue attività di ispezione.

Al di là degli specifici requisiti e modalità relative alla singola norma viene in ogni caso richiesto che quanto previsto dalla procedura di ispezione sia rispettato.

Per ogni procedura di ispezione sono predisposti specifici formati da utilizzare come “incarico di ispezione” che vengono inviati a M1 debitamente firmati da un legale rappresentante o da chi per esso del richiedente.

L'incarico di ispezione (documentazione contrattuale debitamente firmata) contiene almeno le seguenti informazioni:

- denominazione, ragione sociale, indirizzo, stato giuridico;
- tipologia di prodotti da sottoporre a ispezione;
- le norme di riferimento applicabili al prodotto per l'attività di ispezione.

Inoltre, il richiedente si impegna a:

- mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni e il personale; dovrà inoltre essere disponibile l'accesso agevole e sicuro a tutti i luoghi necessari all'espletamento della verifica nonché all'eventuale limitazione di accesso a personale non coinvolto nelle operazioni di verifica;
- mettere a disposizione del personale ispettivo M1 tutta la documentazione richiesta (si veda oltre);
- notificare immediatamente a M1 eventuali procedimenti legali in corso inerenti il prodotto oggetto dell'ispezione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato M1 sugli sviluppi di tali procedimenti;
- mettere a disposizione tutto quanto necessario per lo svolgimento delle attività di ispezione, incluse le attività di esame di documentazione, i necessari accessi alle aree e alla documentazione;
- non impiegare fuori dal loro ambito di applicazione i verbali inerenti all'ispezione;
- consentire l'eventuale accesso al personale dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA¹/ organismo di controllo durante i sopralluoghi di ispezione, in veste di osservatori, e accettare altresì, ispettori M1 in affiancamento/addestramento e ispettori M1 in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a M1 le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale M1, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con M1 ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza
- comunicare tempestivamente a M1 qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti, riparazioni, modifiche, trasferimento e spostamento dell'impianto
- accettare gli esiti delle verifiche (fatta salva la possibilità per il richiedente di presentare ricorso con le modalità previste nel punto 5 del presente regolamento) e provvedere alla risoluzione degli eventuali rilievi emersi nel corso delle verifiche stesse
- assolvere al pagamento delle quote pattuite nei tempi e secondo le modalità concordate.

Nell'ambito delle attività di ispezione di cui al DPR 462/01, la documentazione minima da mettere a disposizione dell'ispettore è la seguente:

- dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore (L. 46/90 e/o D.M. 37/08) e relativi allegati qualora previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti
- denuncia dell'impianto agli organi territoriali competenti (art. 2 comma 2 o art. 5 comma 3 del D.P.R. 462/01), oppure comunicazione equivalente (per es. art. 8 del D.P.R. 462/01)
- eventuale dichiarazione di rispondenza (D.M. 37/08), nel caso la dichiarazione di conformità non fosse disponibile e l'impianto fosse antecedente al 2008
- dati relativi alla corrente di guasto a terra e tempo di eliminazione guasto, per impianti alimentati in MT o in AT
- documentazione di progetto dell'impianto (relazione, calcoli ed elaborati grafici, schemi elettrici e planimetria impianto di terra)
- documentazione relativa ad eventuali precedenti interventi di verifica subiti dall'impianto ed eventuali verbali di verifiche precedenti
- per gli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, il documento di valutazione dei rischi di fulminazione aggiornato secondo la norma tecnica in vigore
- per gli impianti elettrici in luogo con pericolo di esplosione, la classificazione dei luoghi con pericolo di esplosione e il verbale di omologazione dell'ASL
- per gli impianti elettrici in luogo con pericolo di esplosione, la classificazione dei luoghi con pericolo di esplosione aggiornato secondo la norma tecnica in vigore, il verbale di omologazione dell'ASL, eventuali documenti inerenti la progettazione dei sistemi a sicurezza intrinseca e certificazioni degli apparecchi installati in luoghi con pericolo di esplosione

¹ Il fine della presenza del personale ACCREDIA è relativo alla verifica del mantenimento dei requisiti dell'Organismo di Ispezione (possono essere utilizzati anche altri metodi di controllo dell'operatività dell'Organismo di Ispezione, quali verifiche senza preavviso). Il divieto di accesso al personale ACCREDIA comporta la sospensione dell'attività ispettiva

Nell'ambito delle attività di ispezione di cui al DPR 162/99, la documentazione minima da mettere a disposizione dell'ispettore è la seguente:

- libretto di impianto o Dichiarazione di Conformità con annesse caratteristiche dell'impianto, o i verbali delle precedenti verifiche periodiche / straordinarie;
- nel caso di modifica dell'impianto si rimanda all'appendice C della norma UNI 10411, in particolare si richiede di visionare le dichiarazioni di conformità secondo il D.M. 37/08 e, in base alla modifica, la seguente documentazione:

Motivo della straordinaria	Documentazione richiesta
Sostituzione argano / centralina	Calcoli dimensionamento
Sostituzione quadro elettrico	Schema elettrico, dichiarazione di conformità
Sostituzione limitatore	Certificato
Sostituzione cabina	Calcoli dimensionamento
Sostituzione valvola di blocco	Certificato
Sostituzione paracadute	Certificato
Sostituzione ammortizzatori	Certificato
Sostituzione blocchi porte	Certificato
Aumento corsa / velocità	Calcoli dimensionamento e Certificati
Sostituzione funi/puleggia di trazione	Certificato
Attivazione impianto	Dichiarazione di Conformità UE/CE, Certificato di collaudo (ove applicabile)

- nel caso di verifiche su piattaforme elevatrici, si richiede in aggiunta il manuale d'uso e manutenzione della macchina.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del cliente, M1 ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

A seguito di un incarico di ispezione possono essere rilasciate informazioni aggiuntive oltre a quelle fornite precedentemente al richiedente sul contenuto della stessa.

4.2 Incarico

Al ricevimento dell'incarico di ispezione di un prodotto, M1 esegue un riesame; se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, M1 procede con l'apertura della commessa e invio al cliente della conferma d'ordine o accettazione di incarico (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di M1 richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter)

Qualora il cliente richieda l'applicazione di un suo disciplinare, M1 richiede di trasmettere il Suo Regolamento di Ispezione e verifica se può accettare le condizioni trasmesse dal Committente, verificando la congruenza con le proprie procedure interne. Qualora siano accettabili sottoscrive lo stesso, mentre qualora non siano accettabili ne comunica le motivazioni cercando un punto di incontro con le esigenze del cliente.

4.3 Pianificazione delle attività e ricusazione dell'ispettore

M1 pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il richiedente, e individua l'ispettore per l'esecuzione dell'attività di ispezione.

Prima di iniziare le attività, l'ispettore incaricato o il personale di M1 prende contatto con il referente del richiedente per concordare la data e l'orario in cui sarà effettuata la verifica (tramite e-mail o telefonicamente).

Il richiedente ha la possibilità di ricusare preventivamente l'ispettore incaricato e richiedere che venga sostituito per giustificato motivo (ad es. per eventuali conflitti di interesse oppure precedenti comportamenti deontologicamente scorretti) entro 7 giorni dalla comunicazione di cui sopra.

La ricusazione deve essere formulata in forma scritta e inviata a mezzo e-mail all'indirizzo ModuloUno@cpt.eurofinseu.com, specificando e oggettivando la motivazione della ricusazione.

Se le obiezioni vengono ritenute valide, M1 designa un altro ispettore/Gruppo di Verifica Ispettiva.

Si ricorda inoltre che:

- il richiedente deve segnalare tempestivamente l'eventuale modifica delle informazioni riportate nella richiesta d'intervento;
- l'annullamento o lo spostamento della data di intervento che verrà concordata deve essere segnalato a M1 con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso;
- l'esecuzione dell'ispezione con Voi preventivamente concordato, prima dei 7 giorni di cui sopra, equivale all'accettazione degli ispettori tecnici comunicati;

Qualora il cliente ritenga di sollevare M1 dall'incarico dato, M1 richiederà formale comunicazione e invierà ricezione della stessa a cliente.

4.4 Svolgimento dell'attività

L'ispezione di un prodotto consiste nella verifica che il prodotto stesso sia conforme ad una specifica norma/regolamento.

Il Cliente trasmette a M1 la documentazione di riferimento o indica la norma di riferimento per l'attività di controllo tecnico.

Il verificatore controlla che il prodotto sia conforme alle norme di riferimento o ai documenti di riferimento ed esegue (o fa eseguire, secondo le regole indicate nelle specifiche procedure) le prove previste e necessarie.

L'ispettore compila il verbale di verifica contestualmente all'esecuzione della verifica. Se vengono riscontrate delle anomalie, queste sono riportate sul verbale stesso; tali anomalie sono classificate come di seguito indicato:

- **anomalie che generano un verbale negativo:** sono quelle anomalie da cui dipende la sicurezza dell'impianto e per le quali non è possibile lasciare in funzione lo stesso senza che vengano rimosse. Le anomalie che generano un verbale negativo devono essere chiuse con una verifica straordinaria.
- **anomalie che non generano un verbale negativo:** sono quelle anomalie da cui non dipende la sicurezza dell'impianto e per le quali è possibile lasciare in funzione lo stesso.

La verifica della risoluzione di tali anomalie verrà effettuata durante la verifica successiva.

Il verbale viene trasmesso al richiedente (nell'ambito delle attività di ispezione di cui al DPR 162/99, copia del verbale viene inoltre trasmessa al manutentore).

Come previsto dalle procedure del Sistema di Qualità di M1, i documenti dell'ispezione vengono sottoposti ad analisi interna da parte del Responsabile Tecnico della specifica attività o persona da lui incaricata.

Il riesame del Responsabile Tecnico o persona da lui incaricata e l'eventuale comunicazione al cliente (in particolare nel caso in cui è necessario rimettere il verbale²) viene condotto entro 30 giorni lavorativi dalla data di emissione del verbale; mentre nel caso di verbale con "esito negativo" lo stesso viene analizzato, approvato e inviato dal Responsabile Tecnico alle autorità competenti e al cliente entro 5 giorni lavorativi dalla conclusione della verifica.

Qualora dall'esame della documentazione di ispezione (verbale rilasciato dal verificatore, altro materiale pertinente...) scaturisca che la stessa non risulta conforme alle procedure adottate da M1, verrà

² Nel caso in cui si debba modificare il verbale della verifica, il Responsabile Tecnico lo comunica all'ispettore che provvederà alle correzioni del caso; il verbale rimesso sarà sottoposto a nuova procedura di riesame prima dell'invio al richiedente e riporterà lo stesso numero del verbale iniziale con il suffisso 1, 2, 3, ... e una dicitura che specifica che annulla e sostituisce la precedente versione.

effettuata una comunicazione scritta al cliente, nella quale saranno indicate le azioni correttive da intraprendere; qualora occorra anche modificare l'esito della verifica e questo diventa negativo, contestualmente il Responsabile Tecnico manda la comunicazione al cliente e ai soggetti coinvolti.

Nel caso in cui, a seguito del riesame del verbale eseguito, fosse ritenuto necessario ripetere la verifica, il cliente viene informato in forma scritta di tale necessità, specificando le cause che hanno portato alla necessità di ripianificare l'attività sull'impianto; in tale caso, l'onere di tale verifica sarà a carico di M1.

In mancanza di comunicazioni entro 30 giorni lavorativi dalla data di emissione del verbale, il verbale si intende confermato. Tale informazione viene anche riportata sul verbale stesso.

Il Verbale deve essere conservato e reso disponibile per le verifiche successive dell'impianto³, a cura del Cliente.

Nel caso di "*esito positivo*" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio (ove siano stati verbalizzati dei rilievi, il cliente dovrà comunque ottemperare a quanto verbalizzato⁴).

Nel caso di "*esito negativo*" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare i rilievi rilevati e, a lavori ultimati, richiedere a M1 una verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. Ove previsto, M1 comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti - ASL, USL, ARPA,....

La gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le modalità sopra descritte per le verifiche periodiche. A seconda del tipo di verifica straordinaria, può essere ricalcolata o meno la periodicità delle successive verifiche periodiche.

fatturazione. Viceversa, viene informato il cliente sull'avvenuta effettuazione della verifica straordinaria e, in caso in cui il maggior impegno richiesto sia stato significativo, sull'importo aggiuntivo che gli verrà richiesto, formulando apposito contratto/quotazione

fatturazione. Viceversa, viene informato il cliente sull'avvenuta effettuazione della verifica straordinaria e, in caso in cui il maggior impegno richiesto sia stato significativo, sull'importo aggiuntivo che gli verrà richiesto, formulando apposito contratto/quotazione

Nel caso di verifica straordinaria, il verbale rilasciato specifica a cosa si riferisce la verifica straordinaria.

5. GESTIONE RECLAMI E RICORSI

Ricordiamo che con il termine:

1. **Reclamo** si intende una manifestazione di insoddisfazione sia verbale che scritta relativa alle attività svolte dal M1 e può essere presentata dal cliente e da altri soggetti interessati.
2. **Ricorso** si intende un appello formale promosso al fine di ottenere la tutela di un proprio diritto o interesse leso a causa delle decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse da M1. I ricorsi possono essere pertanto sollevati dal cliente al quale M1 ha fornito un servizio.
3. **Contenzioso** si intende un appello formale promosso al fine di dirimere aspetti applicativi o interpretativi del Regolamento.

I reclami e i ricorsi che pervengono a M1 sono trasmessi:

- al responsabile del sistema qualità che ne mantiene evidenza compreso la risposta fornita all'interessato ed i riferimenti delle eventuali azioni correttive intraprese.
- al Responsabile Tecnico e al Responsabile delle attività di Ispezione cui essi attengono;
- al Responsabile dell'Organismo;
- alla Direzione nel caso di ricorso.

M1 garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi siano riesaminate e approvate da persone non direttamente coinvolte nel reclamo o nel ricorso.

³ Ai fini del calcolo della scadenza della successiva verifica, si prende a riferimento la data del sopralluogo; laddove la verifica eseguita ha richiesto più di un sopralluogo, il riferimento è la data del primo sopralluogo eseguito.

⁴ L'eventuale esito positivo del verbale non solleva il Proprietario delle proprie responsabilità in ordine agli eventuali rilievi indicati nel Verbale.

5.1 Reclamo

M1 prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate; eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami che pervengono a M1 in forma anonima non vengono presi in considerazione.

Per essere ammissibile, il reclamo deve contenere almeno gli estremi del reclamante il soggetto contro cui è mosso il reclamo e una descrizione dettagliata del reclamo, supportata, se esistenti, da evidenze documentali. Sul sito web di M1 è disponibile apposito modulo che può essere utilizzato per la formulazione e comunicazione a M1 del reclamo.

I reclami pervenuti sono identificati e registrati in apposito registro a cura del Responsabile del Sistema Qualità.

Il Responsabile Tecnico o, qualora sia coinvolto direttamente nelle attività o impossibilitato, il sostituto Responsabile Tecnico o altra persona di pari competenza tecnica, provvede ad avviare l'istruttoria per la gestione del reclamo stesso con il supporto del Responsabile del Sistema Qualità, entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La funzione incaricata, al fine di trattare il reclamo, deve coinvolgere il Responsabile dell'Organismo e sentire il parere di uno o più esperti nella materia del reclamo qualora necessario. Se reputa opportuno deve sentire anche l'interessato.

M1 effettua quindi gli opportuni accertamenti ed eventuali interventi del caso, dando riscontro al reclamante entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo casi di particolare complessità) circa la fondatezza o meno del reclamo, fornendo informazioni circa le azioni definite e tempi di attuazione.

5.2 Ricorso

Salvo diversi e specifici accordi tra M1 e il Cliente o qualora non in contrasto con quanto indicato nel contratto per lo svolgimento delle attività tra M1 e il Cliente, si applica quanto qui di seguito riportato per quanto concerne i ricorsi.

Il Cliente può presentare ricorso nel caso di dissenso rispetto a decisioni prese a suo carico dall'Organismo, esponendo le ragioni del proprio dissenso, entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse, secondo la seguente modalità (si precisa che il ricorso non sospende la validità dell'atto contro cui viene presentato):

1. il ricorso deve essere presentato per iscritto e deve contenere il nome del ricorrente, il riferimento dell'atto contro cui viene presentato (oggetto del ricorso), allegando eventuali evidenze documentali;
2. entro 30 giorni dalla presentazione del ricorso viene comunicato al cliente la presa in carico del ricorso;
3. l'Organismo, nella figura della Direzione, identifica nel Responsabile Tecnico o, qualora sia coinvolto direttamente nelle attività, il sostituto del Responsabile Tecnico o altra persona di pari competenza tecnica, al fine dell'inquadramento del ricorso;
4. l'Organismo e colui che effettua il ricorso (in seguito indicate "parti") cercheranno di risolvere amichevolmente ogni e qualsiasi divergenza o disputa che possa fra loro sorgere in relazione, in connessione o in conseguenza all'attività svolta;
5. se la divergenza o disputa non potesse essere risolta dalle parti mediante negoziati di buona fede entro 30 (trenta) giorni dal suo insorgere, allora tale divergenza o disputa dovrà essere risolta mediante arbitrato rituale da tenersi a Torino secondo quanto qui appresso stabilito;
6. l'arbitro sarà unico e dovrà essere nominato dalle parti entro 10 (dieci) giorni dalla data in cui le parti hanno constatato l'impossibilità di risolvere amichevolmente la divergenza o disputa. Se le parti non raggiungono l'accordo sulla persona da nominare, detto arbitro verrà nominato, su istanza anche di una sola delle parti, entro i 20 (venti) giorni successivi, dal Presidente del Tribunale di Torino.
7. l'arbitro dovrà rendere il suo lodo improrogabilmente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data dell'accettazione della sua nomina.
8. l'arbitro deciderà secondo equità e, per quanto legittimamente possibile, non sarà vincolato da alcuna norma di legge sostanziale o processuale, salvo il rispetto del principio del contraddittorio. Egli dovrà decidere pure sulle spese dell'arbitrato (inclusi gli onorari dei legali), accollandoli alla parte soccombente.

9. salvo il disposto degli artt. 827 e ss. c.p.c., il lodo sarà finale, conclusivo e vincolante per entrambe le parti, le quali espressamente fin d'ora rinunciano a qualsiasi appello, impegnandosi ora per allora a darvi esecuzione, rimossa ogni eccezione al riguardo, per cui esse si obbligano a rispettarne il contenuto adeguandosi al dispositivo di detto lodo immediatamente, e comunque entro e non oltre il termine essenziale di 10 (dieci) giorni dalla data in cui il lodo sarà loro comunicato.
10. la presente clausola compromissoria non sarà preclusiva del diritto delle parti di ricorrere all'autorità giudiziaria competente al fine di ottenere provvedimenti cautelari ed urgenti.

5.3 Contenziosi

La risoluzione di qualsiasi contenzioso, insorto tra le parti, direttamente o indirettamente, nell'applicazione del presente documento e nella sua interpretazione, ad eccezione di quanto riguarda i mancati pagamenti di fatture, su cui rimane ferma la competenza del Giudice ordinario, è devoluta esclusivamente al lodo di un Collegio Arbitrale composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale, dai due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo fra gli Arbitri, il terzo Arbitro, con funzioni di Presidente del Collegio Arbitrale, viene nominato dal Presidente del Tribunale di Torino.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Torino.

In caso di accertato inadempimento da parte di M1 dovuto ad errore od omissione nell'esecuzione dell'attività oggetto del contratto, la responsabilità di M1 sarà limitata ad un importo massimo non superiore a 5 volte il compenso dovuto per le attività svolte al momento dell'errore od omissione che ha provocato il danno.

Ogni richiesta di risarcimento nei confronti di M1 deve essere avanzata dal Richiedente, a pena di decadenza, entro e non oltre un anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta stessa.

6. USO DEL VERBALE DI ISPEZIONE

Le attività di ispezione non prevedono l'uso di marchi specifici a dimostrazione dell'attività svolta a meno che il regolamento di ispezione lo preveda in maniera espressa dando anche le regole di apposizione e le restrizioni di apposizione.

I verbali di ispezione rilasciati da M1 possono essere utilizzati a dimostrazione dell'avvenuta attività ispettiva da parte di M1.

Essi debbono venir utilizzati integralmente e nel modo corretto, indicando le norme cui i prodotti sono conformi ed evitando in particolare che l'attività di ispezione (anche in riferimento ad una direttiva di prodotto) possa essere confusa con una certificazione di prodotto cogente o meno.

È fatto assoluto divieto di dichiarare che un prodotto non oggetto di ispezione abbia superato le verifiche di ispezione previste.

È vietato rilasciare e dichiarare che un prodotto oggetto di ispezione abbia superato le verifiche qualora l'attività non sia terminata o non abbia superato le verifiche stesse.

È inoltre vietato utilizzare il logo dell'organismo di ispezione sia sul prodotto che su altro materiale (ad esempio via internet, a livello pubblicitario, ...). Qualora il richiedente avesse necessità di utilizzare il logo deve rivolgersi alla direzione di M1.

Analogamente è vietato utilizzare la sigla di M1 "M1" se non espressamente autorizzati dalla direzione di M1.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, M1 intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

6.1. Uso del marchio "ACCREDIA"

Le valutazioni di conformità (rapporti di ispezione), rilasciate da M1 nell'ambito dello scopo di accreditamento, riportano il Marchio ACCREDIA secondo i criteri di cui al Regolamento ACCREDIA RG09.

Tale regolamento RG09, presente sul sito di ACCREDIA www.accredia.it, identifica e specifica le regole da seguire per l'apposizione del marchio ACCREDIA.

Si ricorda in particolare che l'uso del Marchio ACCREDIA è riservato agli Organismi di Ispezione e non può essere impiegato dai clienti che hanno ricevuto un servizio di ispezione da parte di un Organismo di Ispezione accreditato ACCREDIA.

7. **REGISTRAZIONI**

I dati relativi alle ispezioni vengono registrati su base informatica e gestiti da M1.

I dati di cui sopra possono essere forniti da M1, su richiesta, all'Ente di accreditamento ACCREDIA e alle autorità ministeriali competenti.

8. **RISERVATEZZA, INDIPENDENZA E IMPARZIALITA'**

Quale Organismo di Ispezione di tipo A, tutto il personale coinvolto nelle attività di ispezione firma degli impegni di riservatezza che fanno parte integrante del rapporto contrattuale, nonché una dichiarazione di indipendenza imparzialità e integrità professionale come indicato nel punto A.1 dell'Appendice A della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, che qui di seguito riportiamo:

A.1 Requisiti per gli organismi di ispezione (tipo A)

L'Organismo di ispezione di tipo A deve soddisfare i requisiti riportati nel seguito:

a) L'organismo di ispezione deve essere indipendente dalle parti coinvolte.

b) L'organismo di ispezione ed il suo personale non devono impegnarsi in alcuna attività che possa essere in conflitto con la loro indipendenza di giudizio ed integrità in relazione alle loro attività di ispezione. In particolare, essi non devono essere impegnati nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti a ispezione.

c) L'organismo di ispezione non deve fare parte di un soggetto giuridico che è impegnato nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti ad ispezione.

d) L'organismo di ispezione non deve essere collegato ad un soggetto giuridico separato impegnato nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti ad ispezione

Gli impegni di riservatezza esplicitamente prevedono che le informazioni eventualmente acquisite nel corso dello svolgimento delle attività di ispezione non siano divulgate a soggetti diversi da quello coinvolto nelle attività a meno di autorizzazione scritta.

Nel caso tali informazioni siano richieste da Pubbliche Autorità, ove permesso dalla legge, ne sarà data comunicazione alla parte interessata.

M1 si impegna inoltre a tutelare il diritto di proprietà del Cliente e delle aziende. Le registrazioni nonché i documenti del cliente (report, verbali, ...) sono archiviati in formato cartaceo e/o informatizzato o altro supporto per un periodo di tempo specificato. Tali documenti sono opportunamente protetti in modo da impedirne la perdita nonché un accesso a persone non autorizzate (accesso limitato, password, ...).

9. **DIRITTI E RINUNCIA DA PARTE DEL CLIENTE**

Il cliente ha il diritto di:

1. concordare le date dei sopralluoghi come indicato al punto 4.3 del presente regolamento;
2. accettare o rifiutare il gruppo di ispezione con adeguate motivazioni e come indicato al punto 4.3 del presente regolamento;

3. richiedere lo spostamento della data del sopralluogo con adeguate motivazioni accettando gli eventuali oneri aggiuntivi previsti contrattualmente;
4. richiedere eventuali revisioni dei verbali di ispezione a fronte di errori redazionali senza oneri aggiuntivi;
5. presentare reclami e ricorsi come indicato al precedente punto 5. del presente regolamento;
6. il cliente può impiegare i verbali di ispezione secondo le regole di cui al punto 6. del presente regolamento.

Il cliente inoltre può rinunciare all'attività di ispezione:

1. per recesso motivato dal Contratto (ad esempio: cambiamento di titolarità dell'oggetto di ispezione, disposizioni di legge, ecc);
2. in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente documento;
3. in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economico-contrattuali stabilite da M1.

La comunicazione di rinuncia deve essere inviata dal Richiedente entro un mese dalla data di notifica delle variazioni. La rinuncia diventa effettiva nel momento in cui M1 comunica al Richiedente l'accettazione delle motivazioni.

In tutti i casi di rinuncia (recesso del contratto), sono comunque dovuti a M1 tutti i compensi pattuiti per le attività svolte fino alla data di efficacia del recesso.

10. IMPEGNI DI M1

M1 si impegna ad eseguire le attività di ispezione richieste in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del cliente.

M1 garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al cliente dalle proprie attività.

M1 si impegna ad informare il cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente contratto da parte dell'autorità competente; M1 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 M1, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

M1 si impegna inoltre a fornire su richiesta ogni informazione relativa alla descrizione dei mezzi con cui l'organismo ottiene il supporto finanziario e informazioni generali sulle tariffe applicate.

11. TARIFFE

M1 elabora e trasmette, ad ogni cliente richiedente attività di ispezione un'offerta specifica e completa di tutte le informazioni relative agli aspetti tecnici e di costo.

La parte economica viene valutata sulla base di un tariffario relativo a diverse voci:

- singole attività;
- spese (che possono talora essere inglobate nella voce precedente);
- attività straordinarie (fatturate solo nel caso si rendano necessarie).

Sono inoltre stabilite le condizioni di fatturazione e di pagamento.

12. MODIFICHE DELLE NORME E/O CONDIZIONI DI RILASCIO DEI VERBALI DI ISPEZIONE

M1 ha facoltà di apportare modifiche al presente Regolamento senza il preventivo consenso del cliente per esempio in seguito alla pubblicazione di nuove norme e/o di nuove prescrizioni dell'ente di accreditamento Accredia e/o delle autorità competenti, ecc. Qualora le modifiche siano sostanziali, M1 ne

darà comunicazione ai richiedenti in possesso di verbali di ispezione e a quelli che hanno in itinere l'attività di ispezione.

Laddove le modifiche non siano sostanziali (aggiornamenti autorizzazioni di M1,) il regolamento aggiornato viene messo a disposizione sul sito web di M1.

Le modifiche al Regolamento sono gestite mediante l'emissione di revisioni successive, nelle quali le porzioni di testo modificate sono evidenziate con linee verticali a lato dello stesso.

Il Richiedente ha 30 giorni di tempo per comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche; trascorsi 30 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di M1 senza riscontri da parte del Richiedente, le modifiche stesse si intendono accettate per silenzio-assenso.