

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della Modifica</b>	<b>Elaborato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
1	08/02/21	Revisione per recepimento rilievi report Accredia del 17/11/20			
2	05/04/21	Revisione al par. 5.2			
3	31/10/21	Revisione per recepimento Oss. n. 8 p.1 e p.12 del report Accredia del 27.28/05/21			

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

## INDICE

<b>1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 – TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>4 – RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>3</b>
<b>5 – MODALITÀ OPERATIVE .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI.....</b>	<b>4</b>
<b>5.3. USO DEL VERBALE.....</b>	<b>7</b>
<b>6 – ELENCO DEGLI IMPIANTI VERIFICATI .....</b>	<b>7</b>
<b>7 – DIRITTI E DOVERI DI INC .....</b>	<b>7</b>
<b>8 – DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....</b>	<b>9</b>
<b>9 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI.....</b>	<b>10</b>
<b>9.1. PREMessa.....</b>	<b>10</b>
<b>9.2. RECLAMI.....</b>	<b>10</b>
<b>9.3. RICORSI O APPELLI.....</b>	<b>11</b>
<b>9.4. CONTENZIOSI.....</b>	<b>12</b>
<b>10 – CONDIZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>12</b>
<b>11 – FATTURAZIONE.....</b>	<b>12</b>
<b>12 – USO DEL MARCHIO.....</b>	<b>12</b>
<b>13 – IMPEGNO DI RISERVATEZZA E INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY.....</b>	<b>13</b>

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa sezione definisce il regolamento adottato dall'Organismo di Ispezione INC Srl per la verifica ispettiva relativa agli impianti specificati all'art. 1 della direttiva del Ministero delle Attività Produttive del 11/3/02 relativa al Decreto del Presidente della Repubblica n° 462 del 22 ottobre 2001.

Essa descrive in dettaglio le reciproche responsabilità tra l'organismo di Ispezione INC Srl e la sua clientela, nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

Essa è diretta ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o rilievi eventualmente riscontrati in precedenti verifiche.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di I.N.C. al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

L'Organismo di Ispezione INC Srl applica il presente regolamento in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti, assicurando l'accesso a tali servizi senza porre in atto condizioni di tipo finanziario o di altra natura (dimensioni dell'organizzazione cliente, appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo, numero di impianti da sottoporre a verifica, ecc.) e rende disponibile l'ultima versione aggiornata del regolamento sul proprio sito web all'indirizzo [www.incsrl.eu](http://www.incsrl.eu) nella sezione download documenti, presso la propria sede o su richiesta del richiedente, provvede ad inviarne copia in formato elettronico.

L'Organismo di Ispezione INC Srl ha facoltà di delegare ad altri soggetti l'esecuzione di parti delle attività descritte, mantenendo però la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

## 2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

I documenti di riferimento per le attività di Verifica nell'ambito dell'applicazione del presente regolamento sono i seguenti:


- D.P.R. 462/01;
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- Norme UNI, EN, CEI specifiche di riferimento e relative Linee Guida;
- Regolamenti Generali, Regolamenti Tecnici, Circolari Tecniche e disposizioni dell'Ente di Accreditamento Accredia;
- Regolamento RG-09 per l'utilizzo del marchio Accredia;
- Pareri e circolari del MiSE in materia di D.P.R. 462/01.

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da I.N.C. nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al punto 2.

## 4. RESPONSABILITA'

Il presente documento è di competenza del personale addetto alle verifiche ispettive periodiche e straordinarie degli impianti.

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1. Aspetti commerciali e contrattuali

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

- **RICHIESTA:** Il Cliente richiede l'attività di verifica per contatto diretto, telefonico, mail, fax o altro mezzo. INC inoltra al Cliente il modulo di "Affidamento d'incarico" Mod 07\_03 (o Mod 07\_04) se lo stesso non è stato preventivamente scaricato dal sito web di INC.

- **OFFERTA:** La formulazione dell'offerta è effettuata in base al tariffario INC valutando le caratteristiche tecniche degli impianti e le informazioni (ubicazione e numero di impianti) desumibili attraverso eventuale sopralluogo, ricezione di documentazione tecnica e/o del Mod 07\_03 (o Mod 07\_04) compilato.

I.N.C. riesamina il suddetto documento e valuta la capacità di svolgere le attività di verifica richieste nonché la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 5.2). In assenza di contratto già sottoscritto, I.N.C. invia al Cliente il modulo di affidamento d'incarico integrato con quanto di propria competenza.

In caso di esito negativo del riesame, INC comunicherà al richiedente le motivazioni che hanno determinato tale esito e si attiverà per la risoluzione, quando applicabile, di tali problematiche.

A ricezione del Mod. 07\_03 (o Mod 07\_04) sottoscritto da parte del Cliente con apposizione di firma ed eventuale timbro, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, INC provvede ad inoltrarlo a sua volta sottoscritto per accettazione di incarico (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di I.N.C. richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter). Successivamente I.N.C. procede all'apertura dell'intervento.


Il Cliente, sottoscrivendo il Mod. 07\_03 (Mod 07\_04), accetta il presente Regolamento (richiamato nell'affidamento e che costituisce parte integrante dello stesso), gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da I.N.C. nell'affidamento stesso.

Il presente regolamento potrà essere oggetto di modifiche, conseguenti ad esigenze di INC e/o esigenze imposte da leggi, Pubblica Amministrazione, Accredia etc.. Le stesse verranno comunicate ai clienti, i quali potranno comunicare i loro pareri o richiedere chiarimenti entro 30 giorni lavorativi dalla data di notifica delle modifiche. Relativamente ai clienti che non hanno formulato rilievi vige il principio del silenzio-assenso per cui le modifiche si intendono accettate. Allo scadere dei 30 giorni INC effettuerà una valutazione dei pareri e/o delle richieste di chiarimenti pervenuti. I clienti che non intendono accettare il nuovo regolamento avranno facoltà di invalidare il contratto in essere con INC.

Copia del regolamento aggiornato sarà resa disponibile sul sito web di INC.

### 5.2. Modalità di svolgimento dei controlli

I.N.C. pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente provvedendo a comunicare mezzo mail e/o telefonicamente il

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

nominativo dell'ispettore incaricato. Successivamente, salvo richiesta di sostituzione da parte del Cliente, incarica formalmente l'ispettore mediante lettera di incarico e/o comunicazione a mezzo mail.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora di effettuazione.

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti, I.N.C. provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e, su richiesta del Cliente, a darne comunicazione allo stesso.

Il Cliente può fare sempre obiezione, in forma scritta, sulla nomina dell'ispettore e richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

Per lo svolgimento dei controlli per la verifica degli impianti, l'Organismo di ispezione INC Srl adotta procedure in accordo alle norme UNI CEI EN 17020 prevedendo, in generale, l'esame di tutto quanto previsto dalle normative vigenti in materia di verifica degli impianti.

In particolare si può definire la verifica come l'insieme delle procedure con le quali si accerta la rispondenza degli impianti alle Norme di sicurezza.

Essa in generale comprende:

- esame a vista;
- prove specifiche.

La verifica può essere condotta tenendo come riferimento le Norme CEI interessate e le Guide CEI specifiche e si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame della documentazione;
- esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- effettuazione di prove;
- redazione del verbale di verifica e del rapporto di verifica;
- eventuali comunicazioni all'organo di vigilanza.

La verifica inizia con l'esame della documentazione tecnica, relativa agli impianti da verificare, che deve essere resa disponibile al verificatore, anche allo scopo di organizzare le fasi successive dell'intervento.

Successivamente si procede con l'esame a vista dei luoghi e degli impianti.


Questo esame ha come fine quello di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto e mantenuti secondo le Norme di legge e tecniche.

Esso viene eseguito con le modalità indicate nelle relative Norme CEI e tenendo presenti le raccomandazioni delle relative Guide CEI. L'esame a vista è preliminare alle prove strumentali.

Le prove comprendono anche le misure e vengono eseguite con le modalità indicate nelle relative Norme e Guide CEI.

Le prove e le misure possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti, scelti a discrezione del verificatore, quando gli impianti siano installati in ambienti simili o con tipologia ripetitiva e/o quando i componenti utilizzati siano uguali.

Il campione scelto deve essere significativo e deve tenere conto della conduzione degli impianti, della vetustà, dello stato di manutenzione, delle influenze esterne cui sono sottoposti i componenti e del livello di rischio correlato.

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

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

A conclusione della verifica viene redatto da parte del tecnico verificatore incaricato dell'Organismo di Ispezione INC Srl il Verbale di Verifica (VV) con il relativo Rapporto di Verifica (RV).

Il Rapporto di verifica è parte integrante del verbale di verifica.

Tali documenti dovranno contenere le indicazioni di seguito riportate:

- estremi del decreto di abilitazione;
- identificazione dell'impianto oggetto della verifica;
- indicazione della tipologia di verifica (periodica o straordinaria);
- nome del verificatore che ha effettuato la verifica per conto dell'Organismo abilitato o dell'ente pubblico preposto;
- indicazione sintetica circa le prove e misure eseguite con i risultati ottenuti;
- anno d'installazione dell'impianto;
- presenza o meno della dichiarazione di conformità ai sensi della legge 46/90 o 37/08;
- presenza o meno di progetto in relazione alla tipologia dell'impianto;
- indicazioni del tempo impiegato ad effettuare la verifica espresso in ore/uomo;
- esito della verifica;
- descrizione delle non conformità riscontrate in caso di esito negativo.


Nel caso di verifica straordinaria effettuata da un Ente verificatore conseguente ad un verbale negativo derivante dall'applicazione dell'art. 3 del DPR 462/01 (verifiche a campione eseguite dall'ISPESL), copia del verbale di verifica dovrà essere trasmesso alla ASL (o USL o ARPA) competente per territorio. E' opportuno che l'Ente verificatore segnali all'ISPESL l'esito del suo intervento.

Al termine della verifica, nel caso di "esito negativo", l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere una verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto.

Il Verbale di verifica, che l'ispettore trasmette entro 10 giorni lavorativi dalla data di esecuzione della verifica, viene sottoposto ad analisi e approvazione interna da parte di I.N.C. nella persona dell'RT (o del VRT, quando necessario) tramite apposizione di timbro e firma entro 20 giorni dalla data della ricezione del verbale. Qualora entro 30 giorni dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di I.N.C., il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, il riesame dovesse risultare negativo con conseguente necessità di modificare i contenuti del Verbale, I.N.C. ne darà comunicazione formale al Cliente, fornendo spiegazioni e indicazione delle azioni successive entro 5 giorni lavorativi.

Infine, in caso di riesame negativo a causa dell'utilizzo di strumentazione con certificato di taratura scaduto I.N.C. provvederà a contattare immediatamente il cliente per il rifacimento, a proprie spese, dell'ispezione.

In caso di Verbale di verifica con esito negativo, il riesame interno dello stesso sarà eseguito entro due giorni lavorativi e sarà contestualmente inviato agli organi di competenza e al Cliente.

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

È cura del Cliente conservare e rendere disponibile il Verbale per le verifiche successive dell'impianto.

### 5.3 Uso del verbale

I verbali di verifica periodica o straordinaria vengono redatti dall'Organismo di Ispezione INC Srl su apposita modulistica riferita a ciascuna tipologia di impianto prevista dall'art. 1 della Direttiva del Ministero delle attività produttive del 11.03.2002. I verbali vengono rilasciati dall'Organismo di Ispezione INC Srl al cliente alla conclusione delle operazioni di verifica.

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzarne il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione.

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

È possibile la riproduzione dei Verbali di ispezione rilasciati da I.N.C., purché riproducano integralmente l'originale.

Sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata.

## 6. ELENCO DEGLI IMPIANTI VERIFICATI

L'Organismo di Ispezione INC Srl cura la tenuta di un apposito elenco, su supporto informatico, delle verifiche eseguite che può essere pubblicato sul sito internet e provvede al suo aggiornamento con frequenza almeno semestrale.

Su tale registro vengono riportate, almeno, le seguenti informazioni:

- nominativo o ragione sociale del cliente;
- luogo dell'impianto;
- tipo di verifica cui l'impianto è stato sottoposto;
- data di emissione del verbale ispettivo.
- tecnico verificatore incaricato.

L'Elenco è reso pubblico a cura dell'Organismo ed è a disposizione di chi ne faccia richiesta, nel rispetto della normativa vigente.

A tale scopo, su espressa richiesta del Ministero competente e secondo le modalità previste, sono state trasmesse le credenziali di accesso all'area riservata del sito web dell'Organismo dedicata alla banca dati

## 7. DIRITTI E DOVERI DI I.N.C.

I.N.C. si impegna a:

- Svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- Operare nel rispetto dei principi di:
  - *indipendenza* (I.N.C. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. I.N.C. si impegna ad accettare eventuali segnalazioni




motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico che potrebbero compromettere il principio di indipendenza);

- *imparzialità* (I.N.C. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale);
- *riservatezza* (tutto il personale I.N.C., compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – I.N.C. fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso I.N.C. ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);
- Informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; I.N.C. non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione. Per i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con I.N.C., senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- I.N.C., nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, si configura come Organismo di ispezione di tipo "A". In tal senso essa effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- Eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel § 5.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente, concordando con lo stesso tempi e modi di esecuzione delle ispezioni;
- Garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione;
- Garantire il rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza da parte di tutto il personale (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione attraverso la sottoscrizione di specifiche dichiarazioni da parte dei soggetti coinvolti;
- Comunicare preventivamente ai Clienti il nominativo dell'ispettore incaricato dell'esecuzione dell'attività di verifica, nonché, i nominativi di eventuali osservatori/ispettori in addestramento/supervisor INC/ispettori di Accredia;
- Salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative ai propri Clienti senza il consenso scritto di quest'ultimi e comunque, garantire, ai sensi delle normative vigenti, la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dai Clienti, anche nel rispetto di quanto specificato al par. 13 del presente Regolamento.

I.N.C. ha facoltà di:




	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

- Svolgere le attività di ispezione e di verifica, nel rispetto dei requisiti cogenti e tecnici, secondo le modalità che ritiene più efficaci;
- Utilizzare, oltre agli ispettori dipendenti, liberi professionisti con rapporto di collaborazione esclusivo per l'effettuazione delle ispezioni, purchè preventivamente qualificati da INC. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri propri di INC ivi compresi quelli in materia di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

## 8. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- Accettare quanto contenuto nel presente Regolamento e informarne dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
  - Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento e in ogni sua successiva revisione trasmessa da I.N.C.;
  - Accettare, senza costi aggiuntivi a carico del Cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da I.N.C., e accettare altresì, ispettori I.N.C. in affiancamento/addestramento e ispettori I.N.C. in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
  - Fornire tutte le informazioni/documenti che I.N.C. potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
  - Comunicare tempestivamente a I.N.C. qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
  - Garantire al personale I.N.C. (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
  - Consentire al personale ispettivo I.N.C. l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
  - Mettere a disposizione del personale ispettivo I.N.C., all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
    - il progetto dell'impianto aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
    - la dichiarazione di conformità (o la dichiarazione di rispondenza);
    - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
    - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
    - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate;
  - Garantire la presenza, in sede di verifica, di un manutentore abilitato alle manovre dell'impianto oggetto di ispezione;
- Ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a I.N.C. le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale I.N.C., nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con I.N.C. ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- Accettare l'esito della verifica;

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

- Nel caso di “esito positivo” l’impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio;
- Essere presente o nominare un suo delegato durante la visita di ispezione.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, I.N.C. 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.

Il Cliente ha facoltà di:

- Pubblicizzare l’avvenuta ispezione nei modi che ritiene più opportuni purchè rispetti le regole definite nel presente Regolamento;
- Esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione del servizio ricevuto da INC e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
- Chiedere la sostituzione degli ispettori INC e/o Accredia, qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione a INC entro la data concordata per l’esecuzione della verifica. Sarà compito di INC comunicare ad Accredia l’eventuale incompatibilità dei suoi ispettori.

## 9. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

### 9.1 Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

**Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall’Organismo e, in genere, all’operato del medesimo;

**Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse emesse dall’Organismo;

**Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall’operato dell’Organismo.

### 9.2 Reclami


I.N.C. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto, mediante compilazione di apposito Mod.01\_06 *Reclamo e/o Ricorso* scaricabile dal sito web, 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 anonimi non vengono presi in considerazione da I.N.C..

Per tutti i reclami ricevuti, l’Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all’origine del reclamo stesso. Tale analisi è intesa ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, I.N.C. informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di I.N.C. vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" verificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di verifica, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di I.N.C. si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di I.N.C. ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al Cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al Cliente interessato, I.N.C., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, I.N.C. fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, I.N.C., dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari delle verifiche di mantenere registrazioni dei reclami avanzati nei loro confronti dagli utenti dei prodotti verificati, mettendo tali registrazioni a disposizione dell'Organismo su richiesta di quest'ultimo.


In relazione a tali reclami, L'Organismo interviene nei confronti dell'intestatario della verifica, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

### **9.3 Ricorsi o appelli**

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

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

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 9.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

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

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

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

L'Organizzazione o la parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di I.N.C., esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

#### **9.4 Contenziosi**

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di S. Maria Capua Vetere (CE).

### **10. CONDIZIONI CONTRATTURALI**

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 modulo di contratto sottoscritto dalle parti.

### **11. FATTURAZIONE**

L'Organismo di Ispezione INC Srl fattura le prestazioni rese alle condizioni indicate nei singoli contratti. Qualora il cliente disdica le attività di controllo programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, ovvero nel caso di impossibilità di esecuzione per causa imputabile al cliente, L'Organismo di Ispezione INC Srl si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica.


Nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo non addebitabile al cliente, l'Organismo di Ispezione INC Srl fattura un importo corrispondente alle prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione. Dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali, tuttavia l'Organismo di Ispezione INC Srl si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente ed in base alle quali è stata emesso il contratto.

### **12. USO DEL MARCHIO**

Solo I.N.C. può fare uso del proprio marchio nei suoi documenti. L'utilizzo del marchio I.N.C. sulla documentazione pubblicitaria del richiedente, a seguito di richiesta dello stesso, può essere valutata ed eventualmente approvata da I.N.C..

*'Nell'utilizzare il marchio Accredia sui verbali di verifica periodica/straordinaria, I.N.C. si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" (RG-09).*

*L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.'*

	<b>REG VI</b>	Rev. 3
	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE ISPETTIVE</b>	31/10/2021

### **13. IMPEGNO DI RISERVATEZZA E INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli atti relativi all'attività di verifica e i dati sono considerati riservati, salvo i casi in cui gli stessi debbano essere forniti da INC obbligatoriamente agli Enti preposti (ad es. Ministero dello Sviluppo Economico, Comuni, ecc.), quando previsto dalla legislazione vigente e nei confronti degli Enti di accreditamento.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi all'attività sono riservati solo al personale INC coinvolto. I dati forniti dal Cliente verranno trattati per lo svolgimento del servizio di ispezione richiesto e per attività connesse. Il trattamento dei dati si svolgerà in conformità a quanto previsto dalle vigenti leggi in materia e sarà effettuato sia manualmente che con l'ausilio di mezzi informatici. I dati saranno conservati in archivi cartacei ed elettronici. Il trattamento dei dati avverrà con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e con modalità che garantiscano la sicurezza e la riservatezza dei dati attraverso l'adozione di misure idonee ad impedire l'alterazione, la cancellazione, la distruzione, l'accesso non autorizzato o il trattamento non conforme alle finalità di raccolta. Il conferimento dei dati è necessario per l'esecuzione del servizio. Il rifiuto a fornire tali dati comporta l'impossibilità di proseguire il rapporto contrattuale.

I dati saranno comunicati ai seguenti soggetti:

- personale dipendente INC;
- ispettori INC per il quale è conferito l'incarico di esecuzione di attività ispettive;
- ACCREDIA – Organismo di accreditamento;
- Autorità di autorizzazione e controllo (es. Ministero dello Sviluppo Economico).

Tutte le persone coinvolte nel processo di ispezione che hanno accesso agli uffici di INC, sia interne che esterne, sottoscrivono un impegno alla riservatezza ai sensi della legislazione vigente.

Il titolare del trattamento è INC – Piazza Carità, 15 – 81025 Marcianise (CE) – Tel. 0823/582030  
Fax 0823/778819 - e-mail: info@incsr.eu.

Il responsabile del trattamento è l'Amministratore Unico.

Il Cliente ha diritto di conoscere in ogni momento i dati che lo riguardano nonché di farli aggiornare, rettificare, integrare o cancellare rivolgendo istanza al titolare del trattamento.