



TECNICA Srl

Via Alessandro Volta, 14 - 18038 Sanremo (IM)

+39 0184 506492 - +39 0184 540731 – www.tecnicasrl.net – info@tecnicasrl.net

REGOLAMENTO GENERALE RG.20

IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI

5.0	12/2023	Emissione	Ing. Federica Garis	Ing. Daniele Grippo	Ing. Daniele Grippo
Ed./Rev.	Data	descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	2 a 10

INDICE

1.	Scopo e campo di applicazione.....	3
2.	Termini e riferimenti normativi	3
3.	Definizioni.....	3
4.	Modalità di svolgimento del servizio	4
4.1	Richiesta di offerta.....	4
4.2	Accettazione dell'offerta	4
4.3	Comunicazione nominativo ispettore.....	5
4.4	Esecuzione delle ispezioni	5
4.5	Condizioni ostative ed eventuale sospensione provvisoria della verifica.....	5
4.6	Approvazione e rilascio del verbale verifica.....	6
4.7	Verballi di verifica con esito negativo	6
4.8	Ritiro e rettifica dei verbali di verifica	6
4.9	Periodicità verifiche	6
5.	Responsabilità e doveri	6
5.1	Diritti e doveri di Tecnica	6
5.2	Diritti e doveri del Cliente.....	7
6.	Procedura per eventuali ricorsi/reclami/contenziosi.....	8
6.1	Premessa	8
6.2	Reclamo	8
6.3	Ricorso	9
6.4	Contenzioso	9
7.	Distribuzione e modalità di gestione delle modifiche al presente regolamento.....	9
8.	Privacy	10

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	3 a 10

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento definisce le regole generali e le modalità operative che il Cliente e l'Organismo Tecnica S.r.l. (di seguito denominato anche Tecnica) sono tenuti ad assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alla fornitura di servizi relativi a verifiche periodiche e straordinarie ai sensi degli artt. 4, 6 e 7 del D.P.R 462/2001 di:

- ◆ Installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- ◆ Impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
- ◆ Impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
- ◆ Impianti elettrici in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Le verifiche di cui sopra sono attività di ispezione di terza parte dirette 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 osservazioni eventualmente rilevate in precedenti verifiche e la protezione delle persone dai contatti indiretti.

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

I servizi offerti da Tecnica, in qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A, sono aperti a tutti i Clienti, in maniera uniforme ed imparziale, che ne facciano richiesta e che si impegnino all'osservanza del presente Regolamento e delle prescrizioni delle Norme di riferimento.

Non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura e l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione del Cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di impianti già verificati.

Il presente Regolamento è parte integrante della richiesta di verifica periodica e straordinaria degli impianti di terra di impianti elettrici.

2. Termini e riferimenti normativi

Le condizioni generali per la conduzione di attività di ispezione e la terminologia utilizzata sono in accordo con i documenti legislativi e normativi in vigore:

- ✓ UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali".
- ✓ UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- ✓ Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462 "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi";
- ✓ Direttiva del Ministero delle Attività Produttive 11 marzo 2002 – "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/01 degli organismi di ispezione di tipo "A";
- ✓ D. Lgs. 81/2008 "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.;
- ✓ ILAC P15:05/2020 "Applicazione della ISO/IEC 17020:2012";
- ✓ REGOLAMENTO ACCREDIA RG-01 e RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione";
- ✓ REGOLAMENTO ACCREDIA RG-09 rev.09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA";
- ✓ Norma CEI EN 62353: "Apparecchi elettromedicali - Prove periodiche e post-riparazione degli apparecchi elettromedicali";
- ✓ Norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida;
- ✓ Norme CEI di riferimento e relative linee guida applicabili;
- ✓ Altri documenti normativi, legislativi, regolamentari applicabili a ciascuna attività ispettiva

3. Definizioni

La terminologia utilizzata da Tecnica nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo al D.P.R. 462/01 e Direttiva 11/03/2002 ed alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali".

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

Cliente: Colui che richiede l'attività di ispezione

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	4 a 10

Ente di Accreditamento: Organismo Nazionale di Accreditamento che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento

Ispettore: Persona in possesso dei requisiti tecnici e professionali necessari per effettuare le attività di ispezione oggetto del presente regolamento e qualificato da Tecnica

Ispezione/Verifica: attività necessaria per verificare la conformità per l'utilizzo in sicurezza dell'impianto e/o effettuare un'indagine conoscitiva e comprendente verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e/o quant'altro risultati necessario.

Verbale di ispezione/verifica: documento di sintesi dell'attività di ispezione/verifica.

Rilievi: risultati che emergono dall'attività di ispezione/verifica. Essi sono espressi come deviazioni dalle disposizioni di legge penalmente sanzionate o dalle norme tecniche, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, o dalle norme tecniche a seguito delle attività di ispezione/verifica.

Non Conformità: rilievo che implica una condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza fissati dalla normativa di riferimento. Le Non Conformità comportano l'emissione di verbale con esito negativo dell'attività di verifica periodica e/o straordinaria.

Osservazione: rilievo che indica al Cliente l'assenza di elementi e/o il non rispetto totale di requisiti definiti da norma/e di riferimento e che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

Commento: rilievo finalizzato a prevenire che una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito si verifichi e/o a fornire richiesta di miglioramento delle modalità/specifiche operative.

4. Modalità di svolgimento del servizio

Il proprietario dello stabile e/o impianto e/o il legale rappresentante di uno di questi, nel seguito denominato Cliente, può avvalersi di Tecnica per l'effettuazione delle verifiche periodiche e/o straordinarie ai sensi degli artt. 4 – 6 – 7 del D.P.R. 462/01.

I servizi sono forniti dal personale interno all'organizzazione adeguatamente formato e qualificato in accordo ai requisiti legislativi nazionali ed europei e secondo le specifiche procedure presenti nel Manuale della Qualità dell'Organismo.

Il rilascio, il mantenimento, la sospensione o la revoca dei verbali di verifica emessi rimane responsabilità della Direzione Tecnica di Tecnica secondo quanto indicato nei successivi paragrafi.

4.1 Richiesta di offerta

Il Cliente che voglia intraprendere il servizio di verifica dell'impianto richiede a Tecnica un'offerta a mezzo contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, indicando i dati essenziali per la quotazione del servizio.

La richiesta potrà pervenire a Tecnica anche attraverso la compilazione della specifica Richiesta di offerta debitamente compilata.

Tecnica verifica la capacità di svolgere le attività richieste ed invia al Cliente un'offerta in base alle tariffe dell'art. 7-bis comma 4 del D.P.R. 462/01 e riportate nel Tariffario di Tecnica.

4.2 Accettazione dell'offerta

In caso di accettazione dell'offerta il Cliente dovrà controfirmare e rinviare a Tecnica la specifica Richiesta di Verifica, in cui è richiamato il presente Regolamento, debitamente firmata e timbrata. Con la sottoscrizione del modulo il Cliente:

- Conferisce incarico a Tecnica;
- Accetta le condizioni contrattuali ed economiche;
- Accetta il presente regolamento.

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	5 a 10

Al ricevimento di quanto sopra, Tecnica provvederà all'inserimento del Cliente e dell'impianto nel proprio gestionale assegnando una numerazione progressiva alla Richiesta di Verifica e procederà all'assegnazione dell'attività all'ispettore qualificato presente nel proprio organico.

Nel caso in cui vengano affidate a Tecnica ispezioni su impianti la cui data dell'ultima verifica risultasse in scadenza nei successivi 6 mesi dalla data dell'affidamento o già scaduta, Tecnica programmerà l'attività di ispezione riservandosi la facoltà di portare a termine l'attività stessa, compatibilmente con le altre verifiche già programmate e con le disponibilità dell'eventuale ditta incaricata della manutenzione.

Ai sensi dell'art. 7-bis comma 2 del D.P.R. 462/01, il Cliente comunica tempestivamente all'INAIL, per via informatica, il nominativo di Tecnica quale organismo incaricato di effettuare le verifiche di cui all'articolo 4, comma 1 ed all'articolo 6, comma 1 del D.P.R. 462/01.

4.3 Comunicazione nominativo ispettore

Ad inizio anno e/o in caso di acquisizione di nuovi impianti, Tecnica comunica a tutti i Clienti i nominativi degli ispettori che potranno essere incaricati delle verifiche.

Il Cliente ha facoltà di ruscare l'ispettore entro 10 giorni dalla data di notifica dandone motivata comunicazione: Tecnica valuta la richiesta del Cliente provvede eventualmente ad assegnare la verifica ad altro ispettore, dandone comunicazione al Cliente stesso.

4.4 Esecuzione delle ispezioni

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente programmando la verifica, e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica. Il Cliente deve assicurare la presenza del manutentore e/o del preposto con titolo di abilitazione previsto dalla normativa vigente; qualora in assenza di tale figura il Cliente richieda comunque all'ispettore incaricato di Tecnica di eseguire la verifica e l'ispettore ritenga che la specifica tipologia impiantistica lo consenta, le prove strumentali verranno eseguite ed il Cliente si assume l'onere di ogni eventuale possibile danno che possa essere conseguente all'attività di verifica esonerando Tecnica ed i suoi incaricati da ogni responsabilità.

Si precisa che eventuali costi di assistenza della ditta di manutenzione sono a carico del Cliente.

L'attività di verifica è svolta secondo l'apposita procedura e si suddivide nelle seguenti fasi:

- a) Esame documentale;
- b) Esame a vista dei luoghi e degli impianti al fine di accertare che essi siano realizzati a regola d'arte secondo le indicazioni del progetto e mantenuti secondo la normativa di riferimento;
- c) Esecuzioni delle prove e misure previste dalle norme tecniche di riferimento al fine di verificare l'efficienza degli impianti ai sensi del D.P.R. 462/01.

Tutte le prove previste per le diverse verifiche si intendono eseguite su un campione significativo di elementi, secondo i criteri stabiliti dall'Organismo e riportati nelle proprie procedure. A conclusione della verifica ispettiva l'ispettore, in riferimento alla specifica tipologia di impianto, riporta i risultati delle prove effettuate nel Verbale di Verifica, dando evidenza delle eventuali anomalie riscontrate trascrivendole nell'apposito spazio.

Qualora per gli impianti ricadenti nell'area III del D.P.R. 462/01 si rendesse necessario il rilievo delle tensioni di contatto, l'esito del verbale sarà determinato dalle risultanze di tali prove.

Nel caso di verifiche straordinarie richieste dal datore di lavoro o che riguardino modifiche sostanziali dell'impianto o che siano conseguenti a precedenti verbali di verifica periodica con esito negativo, il Cliente dovrà sottoscrivere preliminarmente all'effettuazione dell'attività specifica richiesta.

4.5 Condizioni ostative ed eventuale sospensione provvisoria della verifica

Nel caso in cui vi siano circostanze ostative imputabili al Cliente, ma non rappresentanti non conformità (ad esempio assenza della documentazione necessaria per effettuare la verifica, assenza di assistenza da parte dell'installatore, impossibilità di accesso a parti essenziali dell'impianto, mancanza temporanea delle condizioni di sicurezza per l'esecuzione, ecc.), l'ispettore ha facoltà di sospendere provvisoriamente la verifica e l'emissione del parere tecnico di competenza. Tale sospensione viene comunicata per iscritto al Cliente con la relativa motivazione e le tempistiche per la rimozione delle cause ostative.

All'atto della sospensione Tecnica può richiedere il pagamento delle prestazioni erogate fino alla sospensione sulla base dei costi sostenuti e fino a un massimo pari all'importo complessivo della verifica.

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	6 a 10

In caso di sospensione provvisoria della verifica nessuna responsabilità può essere ascritta all'Organismo per l'eventuale superamento dei termini di esecuzione concordati, siano essi derivanti da obbligo di legge o da accordo contrattuale.

La verifica potrà essere conclusa solo all'atto della rimozione delle cause che hanno determinato la sospensione; se questa non avviene nei tempi richiesti dall'Organismo, Tecnica si riserva di non portare a termine la verifica ritenendo risolto ogni impegno assunto, senza ulteriore onere per il Cliente se non quanto addebitato a seguito della sospensione.

Nel caso in cui le cause della sospensione siano correlate all'impossibilità di accertare la conformità di requisiti essenziali di sicurezza degli impianti soggetti a verifica, alla scadenza dei termini indicati all'atto della sospensione l'Organismo può emettere un verbale con esito negativo secondo quanto indicato al paragrafo 4.7.

4.6 Approvazione e rilascio del verbale verifica

Al termine dell'attività di verifica, l'Ispettore emetterà il verbale di verifica in via provvisoria; i verbali emessi con esito positivo dovranno essere inseriti sul gestionale entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi successivi a quello in cui svolge l'attività in modo tale che il Direttore Tecnico o Vice Direttore Tecnico possa provvedere al riesame dei verbali entro 20 giorni lavorativi a partire dal caricamento degli stessi.

Nel caso in cui il riesame confermi l'esito proposto il verbale viene trasmesso al Cliente.

Nel caso in cui il riesame preveda rilievi, il verbale potrebbe subire modifiche/integrazioni/correzioni necessarie da parte dell'Ispettore; il processo di riesame viene ripetuto finché lo stesso non sia definitivamente concluso per la trasmissione del verbale al Cliente.

4.7 Verbali di verifica con esito negativo

In caso di verifica con esito negativo, l'Ispettore inserirà sul sistema gestionale, entro le 24 ore successive all'effettuazione della verifica, il relativo verbale dandone tempestiva comunicazione alla Direzione Tecnica che eseguirà il riesame entro le successive 24 ore. Qualora il riesame confermi l'esito proposto, Tecnica provvederà a notificare (tramite posta certificata o strumento equivalente) alle Autorità competenti (ASL, ARPA) tale esito per il seguito di competenza, mettendo per conoscenza il Cliente.

4.8 Ritiro e rettifica dei verbali di verifica

In seguito a qualsiasi anomalia rilevata in ulteriori fasi di riesame del verbale (Audit interni, richiesta Cliente, verifiche interne di processo ecc.) a processo concluso, con verbale già trasmesso al Cliente, il documento errato sarà ritirato e rettificato.

Tecnica provvederà ad informare il Cliente tramite posta elettronica allegando il documento rettificato.

4.9 Periodicità verifiche

Ai sensi dell'art. 4 comma 1 del DPR 462/01 la periodicità della verifica degli impianti di messa a terra e di protezione contro i fulmini la è pari a cinque anni (ambienti ordinari), ad esclusione di quelli installati in cantieri, in locali adibiti ad uso medico e negli ambienti a maggior rischio in caso di incendio per i quali la periodicità è biennale.

La classificazione dell'ambiente deve essere comunicata dal Cliente in base alla valutazione del rischio dell'attività e alle considerazioni fatte in sede di progettazione dell'impianto elettrico.

Ai sensi dell'art. 6 comma 1 del DPR 462/01 la periodicità della verifica degli impianti elettrici installati in luogo con pericolo di esplosione è pari a due anni.

La periodicità della verifica decorre dalla data di inizio verifica risultante nell'ultimo verbale.

5. Responsabilità e doveri

5.1 Diritti e doveri di Tecnica

Tecnica si impegna a svolgere le attività descritte nel presente Regolamento secondo i principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza e con la dovuta cura e competenza accettando eventuali responsabilità solamente in caso di comprovata negligenza.

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	7 a 10

L'Organismo non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente che derivi o sia connessa al mancato rispetto delle condizioni contrattuali con esso stipulate o di qualunque condizione espressa o implicita nelle norme di legge applicabili e nel presente regolamento.

In particolare Tecnica si impegna a:

- garantire che l'esecuzione del servizio avverrà in modo altamente professionale;
- non svolgere né direttamente né attraverso i propri Verificatori attività di consulenza, installazione, progettazione e manutenzione di impianti elevatori; in tale ottica effettua in sede preventiva e con cadenza almeno annuale, un'analisi dei rischi riferita al proprio personale al fine di valutare la presenza di eventuali minacce alla propria imparzialità e di adottare, se del caso, idonee misure di prevenzione e protezione;
- non effettuare pressioni indebite nei confronti dei propri Ispettori, né di tipo economico, né di altra natura al fine di condizionare l'esito della verifica;
- sorvegliare che il proprio personale non divulghi a terzi le informazioni acquisite nel corso delle verifiche;
- garantire che tutto il proprio personale abbia ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere ed è in possesso dei DPI individuati nel Documento di Valutazione dei Rischi;
- garantire di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge e che tutto il personale ispettivo abbia in dotazione strumentazione di misura idonea per le attività da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura presso laboratori Accreditati;
- mantenere aggiornata la propria documentazione del Sistema di gestione interno con riferimento ai documenti destinati ai Clienti;
- applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento relative agli aspetti legati al campo di applicazione dell'ispezione stessa.

L'esecuzione da parte di Tecnica della verifica periodica e/o straordinaria:

- non esonerano l'installatore dell'impianto dalle responsabilità inerenti la conformità dell'impianto e della sua installazione alla normativa applicabile;
- non esonerano il manutentore dalle responsabilità inerenti il mantenimento dell'impianto in condizioni idonee all'esercizio;
- non esonerano il proprietario dalle responsabilità inerenti il corretto uso e controllo periodico dell'impianto.

Inoltre, non potranno essere imputati a Tecnica danni ed inconvenienti derivanti dal mancato rispetto delle norme di sicurezza vigenti, delle norme d'uso del costruttore, delle prescrizioni impartite da Tecnica e/o eventuali modifiche apportate successivamente alla verifica e/o comunque non comunicate per iscritto.

In caso di sospensione provvisoria della verifica nessuna responsabilità può essere iscritta all'Organismo per l'eventuale superamento dei termini di esecuzione concordati, siano essi derivanti da obbligo di legge o accordo contrattuale.

5.2 Diritti e doveri del Cliente

Con la sottoscrizione della richiesta di verifica il Cliente si impegna a:

- fornire a Tecnica eventuali modifiche dei dati comunicati inizialmente;
- fornire a Tecnica tutta la documentazione tecnica di impianto necessaria per la corretta esecuzione della verifica, l'indicazione della ditta di manutenzione incaricata ed i mezzi necessari per l'espletamento dell'incarico;
- segnalare incidenti, guasti, riparazioni e modifiche dell'impianto intervenuti successivamente alla precedente verifica;
- garantire l'accesso all'impianto al tecnico designato dall'Organismo e/o al personale ispettivo di Tecnica in addestramento e in supervisione e/o al personale dell'Organismo di Accredimento, Accredia, e/o altre autorità e/o enti designati per i controlli e le ispezioni che si rendessero necessarie mettendo a disposizione, ove necessario, i mezzi opportuni;
- definire e transennare la zona entro la quale, durante l'esecuzione delle prove, eventuali incidenti potrebbero generare rischio per persone e beni materiali;
- rispettare i doveri contrattuali sottoscritti nell'accettazione delle condizioni contrattuali e del presente regolamento;

Il Cliente si impegna, inoltre, ad effettuare tutte le modifiche ed integrazioni che verranno richieste da Tecnica, a mantenere l'impianto nello stato di efficienza e di costruzione rilevato all'atto della verifica e a corrispondere a Tecnica il pagamento della verifica come concordato al momento della firma della richiesta di verifica, salvo aggiornamenti del tariffario in vigore che si intendono automaticamente recepiti, anche qualora durante le fasi di verifica non sia possibile effettuare gli esami, le prove e i controlli per la regolare esecuzione della verifica, per motivi non imputabili a Tecnica.

Il Cliente autorizza Tecnica a comunicare i propri dati agli enti di autorizzazione ed accreditamento e/o alla Pubblica Autorità.

Il Cliente non deve aver presentato analoga domanda ad altro Organismo Notificato per il medesimo incarico.

Il Cliente ha diritto di:

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	8 a 10

- chiedere la sostituzione dei verificatori dell'Organismo qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a Tecnica;
- formulare riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva dagli ispettori, dandone comunicazione scritta a Tecnica;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Tecnica possa utilizzare le informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.

6. Procedura per eventuali ricorsi/reclami/contenziosi

6.1 Premessa

Si indicano le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti e/o indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di Accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Nel seguito le procedure adottate da Tecnica per la gestione delle situazioni di cui sopra in riferimento alle attività svolte da Tecnica.

I reclami e i ricorsi ricevuti sono registrati e conservati come previsto dal Sistema Gestione Qualità di Tecnica e gestiti nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la Qualità dell'Organismo. I reclami e i ricorsi sono inoltre rianalizzati periodicamente da Tecnica nell'ambito del Riesame della Direzione.

I reclami e/o ricorsi dovranno essere trasmessi a:

Tecnica Srl – Via A. Volta n. 14 – 18038 Sanremo (IM) – Fax 0184540731 – Pec tecnica@pec.tecnicasrl.net

specificando se trattasi di reclamo o ricorso.

6.2 Reclamo

Il soggetto che voglia fare un reclamo riguardante i servizi forniti da Tecnica potrà utilizzare il Modulo reclami e ricorsi, disponibile sul sito www.tecnicasrl.net, o tramite comunicazione scritta indicando i dati del richiedente e l'oggetto del reclamo da inviare tramite posta, mezzo fax o altro sistema equivalente.

Non potranno essere presi in considerazione e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i reclami rivolti a Tecnica in forma anonima o reclami verbali o telefonici che non siano seguiti da una comunicazione scritta.

Per i reclami ricevuti Tecnica provvede a confermare a mezzo fax o sistema equivalente al soggetto dell'avvenuta ricezione del reclamo entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso.

Il reclamo verrà gestito dal Responsabile della Qualità in collaborazione con persona competente nell'area in cui ricade il reclamo stesso, in genere il Responsabile Tecnico dell'area competente e/o, se del caso, alla presenza di un responsabile dell'amministrazione e/o del personale: purché queste figure non siano state direttamente coinvolte nel processo relativo all'oggetto del reclamo stesso.

Il reclamo verrà identificato, registrato e analizzato in modo tale da valutare la presenza di tutti gli elementi necessari per stabilirne, in prima istanza, la fondatezza e l'ammissibilità e per poter procedere, in seconda battuta, alla sua risoluzione.

Tecnica, valutata la fondatezza del reclamo, procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, Tecnica comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il reclamo sia fondato, Tecnica provvederà, in funzione delle motivazioni dello stesso, a riesaminare l'intera procedura coinvolta e ad analizzare le evidenze documentali e procedurali (check-list, dichiarazioni, delibere, tempi di elaborazione e consegna pratica, personale coinvolto, etc.) che hanno portato alla manifestazione del reclamo ed a stabilire se ci siano state o meno carenze e/o non conformità; nel qual caso si provvederà all'adozione delle necessarie azioni correttive.

L'Organismo comunicherà ufficialmente al reclamante l'esito e la conclusione del processo di reclamo.

Qualsiasi reclamo che non trova soddisfazioni tra le parti potrà trasformarsi in contenzioso presso i competenti fori giuridici.

Le informazioni sul contenuto del reclamo e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	9 a 10

6.3 Ricorso

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare ricorso avverso le decisioni assunte da Tecnica o atti compiuti dall'Organismo attraverso la compilazione del Modulo Reclami e Ricorsi disponibile nel sito aziendale www.tecnicasrl.net o su carta intestata del ricorrente indicante nel dettaglio l'oggetto e le motivazioni del ricorso presentato. I ricorsi presentati non sospendono la vigenza delle decisioni dell'Organismo fino alla conclusione della relativa trattazione nei termini indicati nel seguito.

I ricorsi devono essere presentati solo per iscritto (a mezzo fax, raccomandata A.R. o sistema equivalente) ed entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della notifica dell'atto contro cui si voglia procedere. Non potranno essere presi in considerazione e dunque gestiti secondo le procedure aziendali, i ricorsi rivolti a Tecnica in forma anonima.

Tecnica entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione del ricorso, darà conferma, via fax o sistema equivalente, al Cliente dell'avvenuta ricezione, comunicando il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso.

Sotto la responsabilità della Direzione Generale, il ricorso viene analizzato da personale non coinvolto nel processo relativo all'oggetto del ricorso.

Il ricorso verrà identificato, registrato e analizzato in modo tale da valutare la presenza di tutti gli elementi necessari per stabilirne, in prima istanza, la fondatezza e l'ammissibilità e per poter procedere, in seconda battuta, alla sua risoluzione. Tecnica, valutata la fondatezza del ricorso, procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, entro 90 (novanta) giorni lavorativi a partire dalla notifica dello stesso a Tecnica esclusivamente in forma scritta (via raccomandata A.R. o sistema equivalente).

Nel caso in cui il ricorso si riveli infondato, Tecnica comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il ricorso sia fondato, Tecnica provvederà, in funzione delle motivazioni dello stesso e considerando eventuali casi analoghi precedenti, a riesaminare l'intero fascicolo e ad analizzare le evidenze documentali (check-list, dichiarazioni, delibere, etc.) che hanno portato alla decisione avverso la quale si è fatto ricorso ed a stabilire se ci siano state o meno carenze e/o non conformità; nel qual caso si provvederà all'adozione delle necessarie azioni correttive.

Nel caso in cui il ricorso riguardi la "non idoneità" di un impianto ritenuto invece "conforme" o viceversa da Tecnica, la stessa provvederà al riesame completo della pratica ed alla ricerca di carenze imputabili a Tecnica (procedure non applicate correttamente, strumentazione utilizzata, prove eseguite non conformemente, errori del personale, etc.).

Nel caso in cui il ricorso abbia come oggetto la non approvazione delle eventuali modifiche apportate da Tecnica al presente Regolamento, verranno valutate di volta in volta le opportune azioni correttive laddove ritenute applicabili.

In caso di problematiche relative a valutazioni tecniche, Tecnica sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte del Responsabile Tecnico (o il suo vice) che non abbia approvato il verbale di verifica soggetto a ricorso.

Negli altri casi, Tecnica sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte della Direzione Generale di Tecnica.

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da Tecnica fino ad eventuale diversa pronunziazione ad esito dell'esame del ricorso.

Qualsiasi ricorso che non trova soddisfazioni tra le parti potrà trasformarsi in contenzioso presso i competenti fori giuridici.

Le informazioni sul contenuto del ricorso e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

6.4 Contenzioso

Qualora il Cliente, successivamente alla risoluzione del reclamo/ricorso, continui a contestare la chiusura della pratica, il contenzioso verrà gestito tramite vie legali secondo la normativa giuridica vigente, in tal caso sarà competente il Foro di Imperia.

7. Distribuzione e modalità di gestione delle modifiche al presente regolamento

Il presente regolamento è disponibile e scaricabile dal sito www.tecnicasrl.net nell'edizione più aggiornata; in ogni caso i Clienti possono richiederne copia a Tecnica.

Ogni qualvolta si apportino revisioni ed aggiornamenti al presente regolamento, Tecnica provvederà a comunicare al Cliente le modifiche intervenute a mezzo mail, fax o equivalente. Il Cliente ha a disposizione 10 giorni lavorativi per poter emettere eventuali reclami: a termine di tale periodo le condizioni contrattuali si intenderanno accettate per silenzio-assenso e diverranno efficaci.

	REGOLAMENTO GENERALE IMPIANTI DI TERRA DI IMPIANTI ELETTRICI	Documento	RG.20
		Edizione/Revisione	5.0
		Data emissione	12/2023
		Data revisione	12/2023
		Pagina	10 a 10

8. Privacy

Tecnica assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), disponibile sul sito www.tecnicasrl.net.

In particolare si comunica che i dati acquisiti e quelli che potranno essere forniti e/o richiesti, nell'ambito dello svolgimento delle attività previste nel presente regolamento:

- saranno gestiti da Tecnica mediante elaboratore elettronico e/o manualmente, per mezzo di inserimento in banche dati aziendali aventi come finalità la prestazione del servizio, l'esecuzione di indagini sulla qualità del servizio, l'invio di materiale informativo sulle attività di Tecnica;
- potranno essere comunicati a subappaltatori nel caso in cui ci fosse la necessità e/o riportati nel nostro curriculum aziendale.

Inoltre il Cliente ha diritto:

- ad essere informato sul trattamento dei dati che lo riguardano;
- di ottenere conferma dell'esistenza di tali dati e trattamenti, aggiornamenti dei dati, rettifiche e integrazioni degli stessi;
- di opporsi a taluni trattamenti e di esercitare gratuitamente, in alcuni casi, il diritto di opposizione.

Tecnica, inoltre, assicura che tutte le informazioni e i dati acquisiti durante le attività di cui al punto 1, sono trattati con la massima riservatezza, salvo quanto diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge (es. comunicazione di verbale con esito negativo all'ente territoriale competente);
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

Inoltre al fine di assicurare la riservatezza, il personale di Tecnica coinvolto nelle attività, ne sottoscrive un impegno formale. La responsabilità del trattamento dei dati fa capo all'amministratore di Tecnica nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.