



REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI (RGIVT 01)

**ATTIVITÀ DI ISPEZIONE IMPIANTI DI ELETTRICI DI MESSA A
TERRA ARTT. 4 E 7 DPR 462/2001: VERIFICHE PERIODICHE E
STRAORDINARIE**

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

RGIVT 01 Ver. G
del 30/01/2024

Sede Legale: Via Camillo Montalcini, 2 - 00149 Roma; cps1227ce@gmail.com

Pagina 1 di 13

Indice

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
3.	RESPONSABILITÀ	4
4.	DEFINIZIONI.....	4
5.	NORME DI RIFERIMENTO.....	5
6.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA'	6
6.1	RICHIESTA ATTIVITÀ.....	6
6.1.1	<i>Procedure specifiche costituite da comunicazioni urgenti e monitoraggi che escono fuori dalla procedura ordinaria della verifica.</i>	<i>7</i>
6.1.2	<i>Richiesta trascrizione delle liste di controllo compilate dagli ispettori.....</i>	<i>7</i>
6.1.3	<i>Richiesta duplicati</i>	<i>7</i>
6.1.4	<i>Variazioni contrattuali</i>	<i>7</i>
6.1.5	<i>Variazioni del REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI (RGIVT 01)</i>	<i>7</i>
6.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
6.2.1	<i>Tempi consegna dei verbali.....</i>	<i>9</i>
7.	CONDIZIONI GENERALI.....	9
8.	RISERVATEZZA.....	9
9.	DOVERI E DIRITTI	10
9.1	DOVERI DEL COMMITTENTE.....	10
9.2	DIRITTI DEL COMMITTENTE	10
9.3	DIRITTI E DOVERI DI CPS	10
10.	RINUNCIA, E SOSPENSIONE DELL' ISPEZIONE	11
10.1	RINUNCIA	11
10.2	SOSPENSIONE	11
11.	RECLAMI E RICORSI.....	11
11.1	DEFINIZIONI.....	11
11.2	RECLAMI	12
11.3	RICORSI.....	13
11.4	CONTENZIOSI	13
12.	USO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	13
13.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	13

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

1. INTRODUZIONE

La Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l. di seguito anche solo CPS nasce nel 2001 con lo scopo di eseguire in particolare attività di certificazione e verifiche di ascensori secondo il DPR 162/99 e attività di verifica periodica e straordinaria di dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01.

Autorizzato nel 2002 dall'allora Ministero delle attività produttive al rilascio delle certificazioni secondo gli allegati VI e X del Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n.162.

Abilitato nel 2008 dall'allora Ministero dello Sviluppo Economico alla effettuazione delle attività di verifica periodica e straordinaria di dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000 Volt ai sensi del DPR 462/01.

La CPS è inserita nell'albo Europeo dei Notified Bodies Nando con il numero identificativo NB 1227 ma dal luglio 2015 ha rinunciato alla autorizzazione a rilasciare certificazioni di marcatura CE sugli ascensori contemporaneamente all'ottenimento dell'accreditamento quale organismo di ispezione ODI di tipo A da parte dell'Ente di Accreditamento Accredia per l'effettuazione delle Verifiche Periodiche e Straordinarie in conformità a quanto previsto dagli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/99 così come modificati dal D.P.R. 8/2015 e s.m.i.

Nel giugno del 2021 la CPS ha ottenuto l'accreditamento per la effettuazione delle Verifiche Periodiche e Straordinarie di impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01 e della Direttiva Ministeriale 11 marzo 2002, per le seguenti tipologie ispettive:

- Installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000 V.

Attualmente CPS:

- effettua a seguito di Accreditamento da parte di Accredia le attività di Verifiche Periodiche e Straordinarie in conformità a quanto previsto dagli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/99 così come modificati dal D.P.R. 8/2015 e s.m.i
- effettua a seguito di abilitazione Ministeriale le Verifiche Periodiche e Straordinarie di impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01 e della Direttiva Ministeriale 11 marzo 2002, per le seguenti tipologie ispettive:

- Installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000 V.

La sede legale ed operativa della Società è ubicata in Via Camillo Montalcini, 2 – 00149 ROMA Tel.: 0639370084
- e-mail: cps1227ce@gmail.com sito <http://www.cps1227ce.it>.

CPS svolge nel suo complesso attività di:

- Verifica periodica e straordinaria art. 4 e 7 DPR 462/01 e s.m.i. area 1 e 2;
- Verifica periodica e straordinaria art. 13 e 14 DPR 162/99 e s.m.i.
- Verifica di messa a terra di terza parte (fuori dallo scopo di accreditamento)

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le condizioni e le modalità con le quali è fornito dalla CPS il servizio di ispezione degli impianti di elettrici di messa a terra fino a 1000 Volt e contro le scariche atmosferiche secondo quanto previsto dal DPR 462/01 ("D.P.R. 22-10-2001 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. Pubblicato nella Gazz. Uff. 8 gennaio 2002, n. 6.") e successive modificazioni.

Il presente regolamento fa riferimento all'attività di ispezione di cui gli art. 4 e 7 DPR 462/01.

CPS, al fine di garantire la massima imparzialità correttezza e trasparenza nell'esecuzione dell'attività, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

- attività di progettazione e/o fabbricazione impianti elettrici;
- attività di consulenza nel campo dei suindicati settori;
- qualsiasi altra attività di fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione degli impianti oggetto di ispezione o di impianti simili a questi concorrenziali.

Il presente regolamento viene applicato dalla CPS in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni (committenti, proprietari degli impianti e installatori) che utilizzano i servizi erogati dalla CPS; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

La CPS opera con la massima integrità professionale analizzando al momento dell'assunzione dell'incarico la propria capacità di svolgerlo e la congruenza del servizio richiesto con lo scopo dell'accreditamento, nonché verificare la propria rispondenza agli eventuali requisiti di prequalificazione richiesti.

3. RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il committente della CPS e CPS devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive.

La CPS assicura che i suoi ispettori adottino un comportamento conforme alla correttezza e all'etica professionale. Gli ispettori operano in regime di esclusiva per la CPS per le attività scopo dell'accreditamento. CPS ha facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo però la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente. Gli stessi ispettori non possono svolgere, verifiche su impianti sui quali siano stati o siano direttamente coinvolti in termini di progettazione, realizzazione, commercializzazione, manutenzione ecc.

4. DEFINIZIONI

I riferimenti utilizzati per i termini utilizzati sono:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
con le seguenti integrazioni:
 - Verbale di verifica: documento di sintesi del rapporto di verifica.
 - Committente: soggetto che ha affidato l'incarico di valutazione della conformità o d'ispezione alla CPS;
 - Accreditamento: Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità» REG (CE) N. 765/2008.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

5. NORME DI RIFERIMENTO

Le direttive, i regolamenti, le norme, le guide e i rapporti tecnici di riferimento per le attività di certificazione della CPS nell'ambito dell'applicazione del presente regolamento, sono i seguenti:

- D.P.R. del 22 ottobre 2001, n.462;
- D.P.R. del 06 dicembre 1991, n.447;
- DM 37/08;
- Legge del 05 marzo 1990 n 46;
- D.P.R. del 27 aprile 1955, n.547;
- Decreto Legislativo 81/08
- CEI 0-14;
- CEI 64-8;
- CEI 81-29;
- CEI EN 62305
- CEI EN 50110-1
- CEI 11-27
- CEI 11-81
- CEI EN 60079-17
- CEI 64-12;
- CEI 64-14;
- CEI 64-17;
- Linee Guida emesse della Comunità Europea e Pareri Condivisi emessi dai gruppi di lavoro della commissione Europea;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni.
- Regolamenti Generali, (RG 01 - RG 01-4 e RG 09), Regolamenti Tecnici in vigore e disposizioni dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA), negli schemi e settori coperti da accreditamento.

Eventuali altri riferimenti a norme tecniche sono riportati in apposito elenco gestito a cura del Responsabile Tecnico.

CPS, nello svolgimento delle proprie attività, applica quanto disposto:

- dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
- dal TU 81/08 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

6. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e alle procedure CPS.

6.1 RICHIESTA ATTIVITÀ

Il Committente (Rappresentante legale dell'impianto) tramite la compilazione del Modulo VT5 (Incarico/contratto) o tramite richiesta scritta anche a mezzo mail, fornisce le informazioni sulle caratteristiche dell'impianto oggetto di ispezione. Il Direttore Commerciale della CPS o un funzionario commerciale incaricato completa o redige il Modello VT5 e lo invia al cliente per la sottoscrizione. Sul modulo sono riportate:

- le modalità di svolgimento del servizio
- gli obblighi del cliente
- le tariffe applicate
- le modalità di pagamento
- le clausole relative alla durata del contratto ed efficacia
- l'informativa sulla privacy
- le clausole risolutive.

Le tariffe applicate sono in linea con quanto riportato nel tariffario predisposto dalla CPS emesso dal Rappresentante Legale.

E' fatto obbligo per il committente, dare lettura del presente regolamento scaricabile dal sito aziendale prima di procedere ad affidare l'incarico, tramite sottoscrizione da parte del proprio Rappresentante legale, del modulo VT5.

Prima di avviare l'attività di ispezione viene firmato per accettazione in originale dal Rappresentante Legale della CPS l'incarico Modulo VT5 e poi viene inviata al committente per accettazione d'incarico lo stesso Modulo VT5 firmato dal Rappresentante Legale della CPS.

Le attività di verifica periodica vengono programmate in accordo a quanto previsto dall'art 4 del DPR 462/01:

4. Verifiche periodiche - Soggetti abilitati.

1. Il datore di lavoro è tenuto ad effettuare regolari manutenzioni dell'impianto, nonché a far sottoporre lo stesso a verifica periodica ogni cinque anni, 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.

Qualora il Responsabile Tecnico fosse impossibilitato ad eseguire l'attività di riesame dei verbali di verifica le attività di pianificazione e verifica sono sospese.

Per poter procedere all'esecuzione della attività di verifica straordinaria la CPS deve essere:

- in possesso di un incarico/contratto (Modulo VT5) sottoscritto con il Rappresentante legale dell'ascensore (Amministratore di condominio o proprietario)
- ricevere espressa richiesta scritta anche email di verifica straordinaria contenente i motivi dell'intervento.

Prima di avviare l'attività di ispezione viene inviata al committente l'accettazione d'incarico.

6.1.1 Procedure specifiche costituite da comunicazioni urgenti e monitoraggi che escono fuori dalla procedura ordinaria della verifica.

Quando è necessario eseguire l'operazione d'esame della documentazione di un impianto sottoposto a VP o VS non contestualmente all'ispezione con compilazione del rapporto Modulo F19 per mancanza, incompletezza o per errori della stessa sarà richiesto un compenso suppletivo di Euro 188,00 rivalutato ISTAT se non diversamente specificato in contratto.

Quando è necessario che l'ufficio della CPS comunichi la sospensione dell'attività di verifica per motivi non imputabili alla CPS, sarà richiesto un compenso suppletivo di Euro 188,00 rivalutato ISTAT se non diversamente specificato in contratto.

Qualora per motivi non imputabili alla CPS sia necessaria una ripetizione delle prove (da intendersi anche come ripetizione dell'accesso), sarà richiesto un compenso suppletivo pari ad Euro 188,00 rivalutato ISTAT se non diversamente specificato in contratto.

Qualora la ditta di manutenzione non presti la assistenza concordata preventivamente con apposita email, verrà richiesto l'importo pari al 70% dell'importo contrattuale della prestazione per l'uscita a vuoto dell'ispettore.

6.1.2 Richiesta trascrizione delle liste di controllo compilate dagli ispettori

Potrà essere richiesta la trascrizione della lista di controllo completa di tutti i risultati solo dopo avvenuto pagamento di 590,00 € dovuto per l'attività di revisione del documento e la sua riscrittura. Il documento originale non viene fornito per motivi di privacy sia dell'ispettore che del manutentore ed essendo uno strumento di lavoro non può essere già confezionato per la fornitura al committente inoltre contiene una metodologia di lavoro che risulta essere un segreto industriale della CPS.

6.1.3 Richiesta duplicati

In caso di smarrimento da parte del committente di documentazione relativa allo svolgimento del rapporto contrattuale (contratto, verbali di verifica, documenti tecnici, corrispondenza, fatture, avvisi di pagamento, disdette), la CPS si rende disponibile a sopperire all'eccezionale necessità di procurare al committente una copia della documentazione, dietro l'inoltro di apposita richiesta scritta, previo pagamento dell'importo di € 25,00 più IVA per l'attivazione della pratica e di € 15,00 più IVA ogni singola facciata (da versare in via anticipata sul c/c/b codice IBAN: IT50M0200805245000104955337).

6.1.4 Variazioni contrattuali

La CPS potrà di quando in quando modificare il contratto d'incarico delle VP/VS e del REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI (RGIVT 01), anche per uniformità delle procedure adottate nelle diverse attività eseguite dall'organismo, e, comunque, in presenza di un giustificato motivo. Le modifiche saranno portate a conoscenza del committente mediante comunicazioni inviate per posta cartacea o elettronica che in copia saranno custodite negli archivi della CPS.

Se a tali comunicazioni non sarà fatta opposizione per iscritto entro sessanta giorni dalla data d'invio, s'intenderanno automaticamente accettate (silenzio assenso o consenso tacito); in caso d'opposizione varranno le precedenti regole contrattuali a meno di espressa richiesta del committente di rescissione dal contratto.

6.1.5 Variazioni del REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI (RGIVT 01)

La CPS potrà di quando in quando modificare il REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI (RGIVT 01), anche per uniformità delle procedure adottate nelle diverse attività eseguite dalla società, e, comunque, in presenza di un giustificato motivo. Il regolamento aggiornato è sempre disponibile sul sito web della CPS. Quando le modifiche apportate sono rilevanti ai fini del rapporto contrattuale e della erogazione del servizio verranno portate a conoscenza del committente mediante comunicazioni specifiche inviate per posta cartacea o elettronica che in copia saranno custodite negli archivi della CPS.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

Se a tali comunicazioni specifiche riguardanti modifiche rilevanti ai fini del rapporto contrattuale, non sarà fatta opposizione per iscritto entro sessanta giorni dalla data d'invio, s'intenderanno automaticamente accettate (silenzio assenso o consenso tacito); in caso d'opposizione varranno le precedenti regole contrattuali a meno di espressa richiesta del committente di rescissione dal contratto

6.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I compiti della CPS sono quelli di eseguire con elevata professionalità le attività di verifica oggetto del contratto secondo le modalità concordate. In ogni caso, le modalità specifiche adottate dalla CPS per l'esecuzione delle diverse tipologie di attività sono precisate in apposite procedure operative POI 10 e POI 11. In caso il cliente voglia visionare le procedure può chiedere un appuntamento in sede oppure con un responsabile commerciale che gli spiegherà i contenuti delle procedure.

Le attività vengono svolte da ispettori qualificati, con i quali la CPS sottoscrive formale incarico professionale.

Da parte sua il committente è impegnato a fornire agli ispettori della CPS incaricati delle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività, comunicando la persona idonea che dovrà prestargli assistenza e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

Le tempistiche delle verifiche periodiche e straordinarie, se non espressamente richiesto dal committente, vengono stabilite dalla CPS in accordo con la persona idonea che deve garantire necessariamente la sua presenza e prestare la dovuta assistenza pena l'impossibilità dell'esecuzione delle attività di verifica. L'ispettore provvederà a concordare la data della verifica con il manutentore dell'impianto e darne comunicazione al Responsabile pianificazione della CPS il quale provvederà tramite mail a darne comunicazione al committente.

La persona idonea incaricata dal committente di prestare assistenza agli ispettori della CPS durante le attività di ispezione deve possedere i requisiti di professionalità previsti per la tipologia d'impianto e deve se necessario assicurare mediante apposita segnaletica la temporanea messa fuori servizio dell'impianto durante lo svolgimento delle attività di ispezione.

Il committente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati dalla CPS, nel caso sussista un conflitto di interessi.

Alle attività di verifica presso il committente o presso la sede della CPS hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia), previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del cliente, CPS dovrà sospendere l'attività ispettiva.

Dall'effettuazione delle verifiche possono emergere dei rilievi (evidenze) che l'ispettore deve riportare nel verbale di verifica.

I rilievi vengono così classificati:

- non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito applicabile normativo, cogente, relativo all'aggiornamento delle norme vigenti o che mette a rischio la conformità dell'impianto. Per tale rilievo viene emesso verbale di verifica con esito negativo
- osservazione: dato oggettivo che si ritiene opportuno segnalare che non mette in dubbio la conformità dell'impianto. Per tale rilievo viene emesso verbale di verifica periodica con esito positivo. In caso di mancata gestione nel corso della verifica successiva l'ispettore può valutare di trasformare tale rilievo in non conformità.
- raccomandazione: situazione che si ritiene opportuno segnalare per prevenire eventuali situazioni di mancato soddisfacimento di un requisito o per fornire indicazioni connesse allo sviluppo tecnologico ed al miglioramento della sicurezza che non è obbligatorio ma caldamente consigliato.

Pertanto, la verifica può avere

- Esito positivo con eventuali rilievi catalogabili come osservazioni e/o raccomandazioni per il miglioramento da valutare nella prossima verifica.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

- Esito negativo con rilievi catalogabili come non conformità che prevedono l'emissione di un verbale negativo da comunicare agli organi competenti, che evidenzia la necessità di non mantenere in esercizio l'ascensore.

I verbali di verifica periodica e di verifica straordinaria vengono sottoposti a riesame da parte del Responsabile Tecnico che una volta verificati ne approva il contenuto apponendo firma e data di approvazione.

Tale controllo viene effettuato entro 20 giorni dalla data di emissione del verbale (data in cui l'ispettore firma il verbale).

Il verbale negativo (VPN – VSN) emesso in caso di verifica periodica/straordinaria negativa dell'impianto viene riesaminato e approvato dal Responsabile Tecnico, tramite apposizione della propria firma.

Si fa presente che nel caso di verifiche straordinarie per l'emissione dei verbali di verifica (VS) si provvederà alla valutazione di conformità dell'impianto eseguendo una analisi dei componenti sostituiti o delle nuove zone servite, della interazione con quelli esistenti e della documentazione prevista dalle norme vigenti.

6.2.1 Tempi consegna dei verbali

Il verbale negativo (VPN -VSN) viene entro 5 gg lavorativi riesaminato e approvato dal Responsabile Tecnico e quindi consegnato all'ufficio ARPA competente (via PEC) e al committente (via mail/PEC) entro e non oltre i 7 gg lavorativi dalla data di ispezione.

Il verbale di verifica periodica e straordinaria con esito positivo viene entro 20 giorni riesaminato e approvato dal Responsabile Tecnico viene consegnato in originale al committente a cura della segreteria generalmente entro 1 mese della data di emissione (data in cui l'ispettore firma il verbale).

7. CONDIZIONI GENERALI

Perché venga attivato l'iter di ispezione da parte della CPS, il committente richiedente deve:

- accettare le condizioni fissate nel presente regolamento e nell'offerta/contratto formulata dalla CPS;
- che sia messo a disposizione tutto quanto necessario per lo svolgimento delle attività di ispezione, incluse le attività di esame di documentazione, accesso alle aree valutate, alle registrazioni, al personale coinvolto e ai reclami;
- Il rilascio della documentazione attestante le ispezioni effettuate sono subordinate al regolare pagamento degli importi definiti all'interno dell'offerta economica/incarico.

8. RISERVATEZZA

La CPS garantisce la riservatezza di tutti gli atti e informazioni riguardanti gli impianti verificati e i rispettivi committenti/installatori.

Pertanto, le informazioni non potranno essere divulgate a terzi dalla CPS senza il consenso scritto del committente.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), la CPS si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza, provvedendo ad informare preventivamente il committente.

Il committente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento al Ministero competente per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

Tutte le persone coinvolte nel processo di verifica che hanno accesso agli uffici di CPS, sia interne che esterne, sottoscrivono un impegno alla riservatezza.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

9. DOVERI E DIRITTI

9.1 DOVERI DEL COMMITTENTE

Il committente richiedente l'attività di ispezione deve:

- a) rispettare le prescrizioni del presente regolamento;
- b) fornire tutta la documentazione tecnica necessaria alla valutazione in lingua italiana;
- c) comunicare alla CPS eventuali reclami ricevuti da clienti/utilizzatori relativamente all'impianto ispezionato;
- d) formalizzare reclami indirizzati alla CPS solo se pertinenti alle attività oggetto di ispezione;
- e) fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta dalla CPS;
- f) non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di verifica o di parte di esso, in modo da poter trarre in inganno;
- g) garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli di ACCREDIA alla documentazione, agli impianti oggetto di ispezione e, ove applicabile, a tutte le registrazioni per assicurare il corretto svolgimento dell'attività di verifica;
- h) garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione;
- i) rendersi disponibile ad eseguire delle verifiche supplementari richieste sia da parte della CPS sia da parte dell'Ente di Accreditamento a seguito di ricezione di reclami e/o segnalazioni, o per segnalazioni gravi che coinvolgono l'impianto ascensore. Queste possono essere eseguite con un preavviso minimo di 5 giorni e il committente non può recusare il team incaricato di eseguire l'attività di valutazione.

9.2 DIRITTI DEL COMMITTENTE

Il committente:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché la CPS possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può chiedere la sostituzione degli ispettori sia della CPS sia di ACCREDIA qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta alla CPS entro e non oltre il periodo di tempo stabilito nella comunicazione di pianificazione della verifica;
- c) può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori/auditor dandone comunicazione scritta.

9.3 DIRITTI E DOVERI DI CPS

La CPS si riserva il diritto di utilizzare dipendenti e/o liberi professionisti altamente qualificati, ingeneri iscritti all'albo professionale, esperti nel settore di accreditamento, per la effettuazione delle attività di valutazione della conformità.

I doveri della CPS sono:

- a) mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'attività di ispezione;
- b) predisporre, fornire su domanda e tenere aggiornata una descrizione dettagliata dell'attività di ispezione, comprendente la domanda di ispezione, le attività di valutazione;
- c) applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione;

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

- d) qualora ne sia formalmente informato, comunicare agli organi competenti e all'ente di Accreditamento (se applicabile) i casi in cui aziende siano coinvolte in processi relativi alle Leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso e sulla Sicurezza;
- e) comunicare preventivamente al committente la composizione dei team incaricati della valutazione con presenza di ispettori dell'Ente di accreditamento o di altri Enti aventi diritto.

La CPS si impegna a comunicare al Committente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento o delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento delle attività oggetto del presente regolamento.

In queste circostanze la CPS non può essere considerato responsabile di eventuali danni che possano derivare al committente.

10. RINUNCIA, E SOSPENSIONE DELL' ISPEZIONE

10.1 RINUNCIA

Il Committente non può rinunciare al proseguimento dell'iter di ispezione se non compatibilmente con la disdetta a naturale scadenza nelle modalità previste dal contratto.

10.2 SOSPENSIONE

Nel caso in cui l'Ispettore inizi l'ispezione, ma non riesca a portarla a termine per circostanze non imputabili a CPS ma al cliente e non rappresentanti non conformità, ad esempio guasto della alimentazione elettrica – interruzione servizio del personale che presta l'assistenza tecnica alla verifica – mancanza di tempo per completare l'attività di verifica – e/o indisponibilità del sito o parziale indisponibilità, documentazione necessaria per l'esecuzione della verifica, in tal caso la verifica viene sospesa; viene lasciato un verbale (Mod F19 VESOS) a motivazione della sospensione e viene comunicato al cliente la necessità di riprogrammare l'attività di verifica nei tempi concordati.

Nell'eventualità che il motivo della sospensione sia dovuto a mancanza di documentazione necessaria se questa non perviene entro 1 mese dalla verifica il Responsabile Tecnico procederà a contattare l'ispettore per l'emissione del verbale negativo e alla sua approvazione. In tutti gli altri casi se il committente non dà la possibilità all'organismo di effettuare un nuovo accesso entro 6 mesi per completare la verifica si comunica al cliente che l'attività sospesa si intende conclusa senza emissione di un verbale di effettuazione dell'attività e pertanto per soddisfare agli obblighi previsti dal DPR 462/01 art. 4 "omissis ... Il datore di lavoro è tenuto ad effettuare regolari manutenzioni dell'impianto, nonché a far sottoporre lo stesso a verifica periodica ogni cinque anni, 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 ... omissis" si rende necessaria effettuare una nuova verifica completa di tutte le zone anche quelle già precedentemente verificate poco prima della sospensione.

11. RECLAMI E RICORSI

11.1 DEFINIZIONI

Premesso che la CPS definisce:

- 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 di ispezione forniti dall'Organismo;
- Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni adottate dall'Organismo in merito all'esito delle verifiche periodiche e/o straordinarie.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

La CPS si impegna a registrare e conservare reclami e ricorsi ricevuti come previsto dalle proprie procedure interne e a gestirli nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

11.2 RECLAMI

La CPS prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto (via e-mail o tramite form presente sul sito), dai committenti 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. Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 10 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dalla Direzione con il supporto del Responsabile Qualità e 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, la CPS entro 30gg dal ricevimento informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso in cui il reclamo sia fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato della CPS 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 sia relativo ad una verifica periodica o straordinaria condotta in modo non conforme alle normative vigenti, 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 si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato della CPS 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, la CPS, 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, la CPS fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo. A conclusione delle attività di cui sopra – dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti entro e non oltre 30 gg dal ricevimento del reclamo – la CPS 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.

In ogni caso al committente non possono essere attribuite le spese di gestione del reclamo.

L'Organismo richiede inoltre ai Soggetti intestatari dell'ispezione 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 dell'ispezione, richiedendo di adottare i provvedimenti del caso, e documenta tali interventi ed i risultati conseguiti.

Nell'eventualità che il Rappresentante Legale sia direttamente coinvolto nel reclamo, anche in merito alle altre funzioni da lui svolte, questi si asterrà dal decidere sulle azioni da intraprendere per risolvere il reclamo ed in tal caso le decisioni in merito verranno prese dal Responsabile Qualità incaricato.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.

Il Rappresentante Legale deve tenere le registrazioni relative ai reclami del Cliente a disposizione dell'Ente di Accredimento o di altri Enti interessati.

11.3 RICORSI

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguente punto, 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 20 (venti) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto che contiene le decisioni contestate, il ricorso deve contenere il riferimento al documento contro cui viene presentato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti.

La CPS conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax o e-mail, 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 viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente § 11.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico 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 dal Rappresentante legale della CPS. Entro i 3 mesi successivi all'ultima comunicazione ricevuta dall'appellante, la CPS provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

Nell'eventualità che il Rappresentante Legale sia direttamente coinvolto nel ricorso, anche in merito alle altre funzioni da lui svolte, questi si asterrà dal decidere sulle azioni da intraprendere per risolvere il ricorso ed in tal caso le decisioni in merito verranno prese dal Responsabile Qualità incaricato.

In ogni caso al committente non possono essere attribuite le spese di gestione del ricorso.

Il Rappresentante Legale deve tenere le registrazioni relative ai ricorsi del Cliente a disposizione dell'Ente di Accredimento o di altri Enti interessati

11.4 CONTENZIOSI

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del Regolamento è competente, esclusivamente, il Foro di Roma.

12. USO DEL MARCHIO ACCREDIA

Per l'utilizzo del marchio di Accredimento la CPS fa espressamente richiamo a quanto riportato dal regolamento Accredia RG09 regolamento per l'uso del marchio Accredia per la parte applicabile.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La CPS garantisce che il trattamento dei dati dei Clienti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i..

A tale fine CPS assicura che gli stessi esprimano il proprio consenso al trattamento dei dati personali mediante sottoscrizione del contratto; in mancanza di tale consenso non sarà possibile proseguire nell'iter di ispezione. Il responsabile del trattamento dei dati è il Rappresentante legale della CPS.

Certificazione Prodotti e Sistemi S.r.l.