





Via Alessandro Volta, 14
18038 Sanremo (IM)

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

REGOLAMENTO GENERALE

- IMPIANTI DI TERRA -

Edizione	Revisione	Data	Descrizione
4	0	03/05/2018	Emissione
4	1	30/06/2020	Revisione a seguito Esame Documentale da parte di Accredia del 29-04-2020
4	2	30/03/2021	Revisione
4	3	28/05/2021	Revisione a seguito Audit in sede da parte di Accredia del 22 e 23 aprile 2021

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	TERMINI E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3.	DEFINIZIONI	3
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	3
5.	MODALITA' OPERATIVE.....	4
5.1	RICHIESTA DI OFFERTA.....	4
5.2	ESECUZIONE DELLE ISPEZIONI	4
5.3	EVENTUALE SOSPENSIONE PROVVISORIA DELLA VERIFICA.....	4
5.4	APPROVAZIONE E RILASCIO DEL VERBALE VERIFICA	5
5.5	VERBALI DI VERIFICA CON ESITO NEGATIVO	5
5.6	REGISTRO.....	5
6.	RESPONSABILITÀ E DOVERI	5
6.1	DIRITTI E DOVERI DI TECNICA S.r.l.	5
6.2	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	6
7.	PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI/CONTENZIOSI	6
7.1	PREMESSA	7
7.2	RECLAMO.....	7
7.3	RICORSO.....	7
7.4	CONTENZIOSO	8
8.	DISTRIBUZIONE.....	8
9.	MODALITA' DI GESTIONE DELLE MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	8
10.	TARIFFARIO E FATTURAZIONE	8
11.	PRIVACY.....	9
12.	ALLEGATI	9

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 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 collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Le verifiche di cui sopra sono 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 S.r.l. 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

Il presente regolamento e la terminologia utilizzata sono in accordo con i documenti legislativi e normativi indicati nell'apposito modulo M.1.10 e disponibili su motivata richiesta scritta degli interessati.

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:

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.

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 risulti 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.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organigramma riportante la struttura organizzativa di Tecnica S.r.l. per ciò che riguarda le attività di cui al § 1, nonché la documentazione che ne identifica lo stato legale sono disponibili su motivata richiesta scritta degli interessati.

I servizi sono forniti dal personale interno all'organizzazione adeguatamente formato e qualificato in accordo ai requisiti legislativi nazionali ed europei e secondo le procedure, documentate nel Sistema Gestione Qualità dell'azienda, di selezione, addestramento, formazione e supervisione delle figure professionali messe a disposizione per l'erogazione del servizio.

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

Tecnica S.r.l. opera nel pieno rispetto dei principi di indipendenza previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

5. MODALITA' OPERATIVE

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

5.1 RICHIESTA DI OFFERTA

Il Cliente che voglia intraprendere il servizio di verifica dell'impianto richiede a Tecnica a mezzo contatto diretto, telefonico, mail, fax, posta o sito web, un'offerta economica. Il Responsabile commerciale può inviare al Cliente specifico modulo di richiesta informazioni per la successiva stesura dell'offerta.

Tecnica verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste ed invia al Cliente un'offerta (in base al proprio Tariffario) e/o la "Richiesta di Verifica" assieme al presente Regolamento a mezzo mail, fax, posta o brevi manu.

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

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

Al ricevimento di quanto sopra, Tecnica provvederà a verificare se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta; in caso positivo, Tecnica provvederà ad assegnare una numerazione progressiva alla Richiesta di Verifica e procederà all'apertura dell'intervento.

5.2 ESECUZIONE DELLE ISPEZIONI

Tecnica Srl pianifica le attività di verifica periodica e/o straordinaria in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento e/o in base ad eventuali accordi intrapresi con il Cliente ed individua l'Ispettore per l'esecuzione della verifica: il Cliente ha facoltà di revocare l'ispettore dandone motivata comunicazione.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica, e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario compreso tra le 8:00 e le 18:00, salvo richieste particolari da concordare. Il Cliente deve assicurare la presenza dei/del manutentori/e e/o preposti/o con titolo di abilitazione previsto dalla normativa vigente; qualora in assenza di tale figura il Cliente richieda comunque all'ispettore incaricato di Tecnica Srl di eseguire la verifica ed il verificatore ritenga che la specifica tipologia impiantistica lo consenta, l'ispettore prosegue con le prove strumentali ed il Cliente si assume l'onere di ogni eventuale possibile danno che possa essere conseguente all'attività di verifica esonerando Tecnica Srl 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.

I risultati delle prove effettuate vengono riportati nell'apposito verbale di ispezione in riferimento alla tipologia di impianto, dando evidenza delle eventuali anomalie riscontrate trascrivendole negli appositi spazi (osservazioni/non conformità o note).

Qualora per gli impianti ricadenti nell'area 3 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.

5.3 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.

La verifica potrà essere conclusa solo all'atto della rimozione delle cause che hanno determinato la sospensione: il caricamento dei verbali sul gestionale Verigest dovrà avvenire entro il termine massimo di 20 giorni dalla data dell'ispezione.

Nel caso in cui le cause non venissero rimosse entro il termine indicato il Verificatore provvederà ad emettere il verbale con esito negativo secondo quanto indicato al paragrafo 5.5.

5.35.4 APPROVAZIONE E RILASCIO DEL VERBALE VERIFICA

Al termine dell'attività di verifica, il verificatore emetterà il verbale di verifica in via provvisoria; i verbali emessi con esito positivo dovranno essere consegnati alla Direzione Tecnica entro il termine massimo della fine della settimana in cui svolge l'attività, attraverso apposito modulo.

Il Direttore Tecnico o Vice Direttore Tecnico provvede al riesame dei verbali entro 20 giorni lavorativi a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa.

Al termine dell'analisi e della valutazione dei verbali, la Direzione Tecnica può:

- approvare l'esito proposto dal verificatore
- modificare l'esito proposto dal verificatore

A seguito del riesame del Direttore Tecnico (con o senza modifica dell'esito proposto) il verbale di verifica verrà inviato al proprietario/legale rappresentante dell'impianto entro il termine di 20 giorni a partire dalla data di riesame della verifica stessa.

5.45.5 VERBALI DI VERIFICA CON ESITO NEGATIVO

In caso di verifica periodica con esito negativo, il verificatore invierà tempestivamente alla Direzione Tecnica il verbale per il riesame e comunque entro le 48 ore successive all'effettuazione della verifica. Il riesame da parte della Direzione Tecnica deve avvenire entro due giorni lavorativi dal ricevimento del verbale di verifica. In caso di conferma dell'esito da parte della Direzione Tecnica dell'Organismo, Tecnica S.r.l. provvederà a comunicarlo alle Autorità competenti (ASL, ARPA) per i provvedimenti di legge entro 1 giorno lavorativo dal riesame del verbale tramite posta certificata, a mezzo fax o strumento equivalente e per conoscenza al proprietario dell'impianto.

5.55.6 REGISTRO

A seguito dell'emissione dei verbali di verifica periodica e/o straordinaria, Tecnica S.r.l. aggiorna il proprio database ai fini della rintracciabilità del servizio e contenente i dati relativi al verbale rilasciato, ovvero:

- Tipologia impianto;
- Proprietario / manutentore (se presente);
- il luogo di installazione;
- il tipo di controllo cui l'impianto è stato sottoposto;
- la data di emissione del verbale.

I dati dell'impianto sono inseriti nel database aziendale a seguito della stipula del contratto di verifica: il Cliente ne autorizza l'utilizzo secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

Il database è aggiornato in funzione dell'emissione di nuovi verbali di verifica.

Copie del registro dei verbali emessi sono messi a disposizione degli enti di autorizzazione ed accreditamento.

6. RESPONSABILITÀ E DOVERI

6.1 DIRITTI E DOVERI DI TECNICA S.r.l.

Tecnica S.r.l. 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.

La società 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.

Tecnica S.r.l. si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti con rapporto esclusivo per l'effettuazione delle attività del presente regolamento.

Ove siano disponibili procedure scritte concernenti modalità di comportamento delle imprese esterne, queste devono essere consegnate a Tecnica S.r.l. al momento della stipula del contratto.

Tecnica S.r.l. ha il dovere di:

- 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;
- garantire che l'esecuzione del servizio avverrà in modo altamente professionale;
- eseguire le verifiche periodiche e/o straordinarie, nei tempi indicati dalla normativa vigente, degli impianti per i quali il Cliente trasmetterà richiesta con oltre 6 mesi di preavviso dalla prossima scadenza prevista, fatta salva la responsabilità finale del Cliente in merito al controllo delle scadenze delle verifiche degli impianti;
- nel caso vengano affidate a Tecnica S.r.l. verifiche su impianti la cui data dell'ultima verifica risultasse in scadenza nei successivi 6 mesi dalla data dell'affidamento o già scaduta, Tecnica S.r.l. 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;
- nel caso di verifiche con esito positivo l'Organismo provvederà al rilascio del verbale consegnandone una copia al proprietario/legale rappresentante;
- nel caso di verifiche con esito negativo Tecnica S.r.l. provvederà ad inviare copia del verbale anche al competente Ente.

L'esecuzione da parte di Tecnica S.r.l. 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 S.r.l. danni ed inconvenienti derivanti dal mancato rispetto delle norme di sicurezza vigenti, delle norme d'uso del costruttore, delle prescrizioni impartite da Tecnica S.r.l. 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. L'Organismo 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.

6.2 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il dovere di:

- fornire a Tecnica S.r.l. tutte le informazioni necessarie al fine di una corretta compilazione della richiesta di verifica e segnalare tempestivamente qualsiasi eventuale modifica dei dati comunicati inizialmente;
- fornire a Tecnica S.r.l. tutte le informazioni ed i documenti tecnici necessari per la buona esecuzione della verifica;
- 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 Accreditamento, 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;
- fare quanto possibile per rimuovere qualsiasi ostacolo allo svolgimento della verifica;
- 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.

Il cliente non deve aver presentato analoga domanda ad altro Organismo Abilitato per il medesimo incarico.

Il Cliente ha diritto di:

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

7. PROCEDURA PER EVENTUALI RICORSI/RECLAMI/CONTENZIOSI

7.1 PREMESSA

Il Cliente ha facoltà di presentare ricorsi e/o reclami nei confronti di Tecnica S.r.l.

Si indicano le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo, 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.

7.2 RECLAMO

Nell'ipotesi in cui il soggetto voglia fare un reclamo riguardante i servizi forniti da Tecnica S.r.l. potrà utilizzare direttamente 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 entro 10 (dieci) giorni solari dalla percezione dell'atto contro cui si voglia procedere.

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

Tecnica S.r.l., entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, darà conferma, via fax o sistema equivalente, al cliente dell'avvenuta ricezione.

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 ricorso.

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 S.r.l. 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 S.r.l. comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il reclamo sia fondato, Tecnica S.r.l. 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.

7.3 RICORSO

Il Cliente, ove ritenga necessario, può presentare ricorso avverso le decisioni assunte da Tecnica S.r.l. ed i risultati delle verifiche e valutazioni di conformità eseguite, attraverso la compilazione del modulo appositamente predisposto (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 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 S.r.l. in forma anonima.

Tecnica S.r.l., 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 S.r.l. valutata la fondatezza del ricorso procede alla sua istruzione ed a comunicare una risposta circa l'esito, 90 (novanta) giorni lavorativi a partire dalla notifica dello stesso a Tecnica S.r.l. esclusivamente in forma scritta (via raccomandata A.R. o sistema equivalente). Nel caso in cui il ricorso si riveli infondato, Tecnica S.r.l. comunicherà per iscritto al reclamante le motivazioni di tale rigetto.

Nel caso in cui il ricorso sia fondato, Tecnica S.r.l. 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 S.r.l., la stessa provvederà al riesame completo della pratica ed alla ricerca di carenze imputabili a Tecnica S.r.l. (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 S.r.l. 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 S.r.l. 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 S.r.l. sottopone il ricorso a riesame, valutazione e approvazione da parte della Direzione Generale di Tecnica S.r.l.

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da Tecnica Srl fino ad eventuale diversa pronunziatura 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.

7.4 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.

8. DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito aziendale www.tecnicasrl.net

In ogni caso i potenziali Clienti che abbiano intenzione di stipulare un contratto con Tecnica S.r.l. o quelli che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutti i Clienti che hanno in essere il contratto con Tecnica S.r.l. verranno opportunamente informati per iscritto e riceveranno la nuova edizione revisionata come indicato al § 9.

9. MODALITA' DI GESTIONE DELLE MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO

Ogni qualvolta si apportino modifiche al presente regolamento, Tecnica dovrà fornire adeguate informazioni al Cliente.

In caso di modifiche che riguardano il recepimento di normative e/o regolamenti dell'attività in oggetto, queste saranno introdotte senza necessità di comunicazione al Cliente.

In caso di modifiche sostanziali del presente Regolamento derivanti da cambiamenti delle normative di riferimento, politiche e/o esigenze organizzative e/o tecniche, Tecnica dovrà darne comunicazione al Cliente a mezzo mail, fax o equivalente. Il Cliente ha a disposizione 10 giorni lavorativi per poter emettere eventuali reclami.

L'efficacia delle condizioni contrattuali, così come indicate nella comunicazione di cui sopra, saranno operative al termine del periodo indicato di 10 giorni lavorativi e si intenderanno accettate per silenzio-assenso.

In fase di fatturazione verranno riportate le modalità di consultazione del regolamento in corso di validità presente sul sito www.tecnicasrl.net.

10. TARIFFARIO E FATTURAZIONE

Le tariffe di Tecnica S.r.l. per le verifiche e le certificazioni oltre ad essere riportate nelle singole offerte e relativi contratti rilasciati ai Clienti, sono indicate nell'apposito tariffario di Tecnica S.r.l. disponibile su richiesta ai seguenti recapiti:

Telefono 0184 - 506492

Fax 0184 - 540731

e-mail info@tecnicasrl.net

L'importo complessivo indicato nel contratto si intende al netto degli oneri dovuti a Tecnica S.r.l. per l'esecuzione dell'ispezione dell'impianto.

Qualora, per motivi non dipendenti da Tecnica S.r.l., durante le fasi di verifica non sia possibile effettuare gli esami, le prove e i controlli per la regolare esecuzione delle stesse, il Cliente riconoscerà comunque a Tecnica S.r.l. il costo della verifica.

I prezzi concordati per le attività oggetto del presente regolamento potranno essere soggetti a revisione secondo le percentuali di riferimento Istat.

Le verifiche emesse sono fatte pervenire al cliente previo pagamento della relativa fattura così come previsto dalle condizioni generali del contratto.

11. PRIVACY

Tecnica S.r.l. dispone di propria informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, 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 S.r.l., 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 S.r.l.;
- 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 S.r.l., 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 S.r.l. coinvolto nelle attività, ne sottoscrive un impegno formale. La responsabilità del trattamento dei dati fa capo all'amministratore di Tecnica S.r.l. nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

12. ALLEGATI

A.1 - Politica della qualità

A.2 - Dichiarazione di indipendenza

	POLITICA PER LA QUALITA'	A.1 Ediz. 4 - Rev. 0 03.05.2018 Pag. 10 di 12
---	---------------------------------	---

Questa comunicazione si rivolge a tutti i collaboratori della TECNICA S.r.l..

La nostra società viene costituita nel 2003 con lo scopo primario di ottenere la notifica ministeriale ai sensi della Direttiva Europea 95/16/CE che viene in effetti rilasciata dall'allora M.A.P. a far data 28/08/2004.

TECNICA S.r.l. svolge altresì attività di ispezione di materiali contenenti amianto ai sensi della Legge 257 del 27 marzo 1992 e del D.M. 6 settembre 1994 e verifiche su impianti e centrali termiche ai sensi della Legge 10 del 1991 e del D.P.R. 412/1993, D.P.R. 551 del 1999, D.Lgs. 192 del 2005 e successive modifiche ed integrazioni per Comuni con oltre 40.000 abitanti.

Il nostro organismo ha ottenuto nell'agosto 2010 il rinnovo all'autorizzazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, per l'emissione delle certificazioni CE secondo la Direttiva Europea 95/16/CE, recepita dallo Stato Italiano con il D.P.R. 162/1999 e D.P.R. 214/2010.

Il nostro organismo ha pertanto potuto emettere certificazioni CE secondo gli allegati VI (Esame Finale) e X (Verifica di un unico prodotto – Modulo G) per gli ascensori e i montacarichi ed effettuare le verifiche periodiche e straordinarie degli stessi in accordo agli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/1999 e D.P.R. 214/2010 e D.P.R. 23/2017. TECNICA S.r.l. ha altresì potuto effettuare, su richiesta, valutazioni ed analisi dei rischi ai sensi delle norme UNI EN 81-1:2010 e UNI EN 81-2:2010.

Tecnica S.r.l. ha ottenuto in data 21/04/2016 l'autorizzazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico per l'emissione delle certificazioni CE secondo la Direttiva 2014/33/UE secondo gli allegati V (Esame Finale) e VIII (Conformità basata sulla verifica dell'unità per gli ascensori – Modulo G) potendo quindi proseguire con le attività di verifica e certificazione integrando la nostra operatività con la valutazione di idoneità relativamente agli impianti in deroga per testata e/o fossa ridotta.

Il nostro organismo ha inoltre ottenuto a far data dal 07/10/2008 l'abilitazione all'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie ai sensi del D.P.R. 22/10/2001, n. 462 in qualità di Organismo di ispezione di tipo "A" relativamente agli impianti di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, agli impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino ed oltre a 1000 V ed agli impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Il nostro organismo ha ottenuto a far data dal 30/07/2012 l'abilitazione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la regione Liguria per i gruppi SC (Sollevamento Cose), SP (Sollevamento Persone) e GVR (Gas, Vapore, Riscaldamento ed Insiemi) all'effettuazione delle prime verifiche periodiche e verifiche successive alla prima sulle attrezzature di lavoro, ai sensi dell'articolo 71, commi 11 e 12 del D.Lgs. 81/2008 e Decreto ministeriale 11 Aprile 2011 con iscrizione all'elenco regionale dei soggetti privati abilitati.

Il nostro organismo ha pertanto inteso strutturare la propria organizzazione in modo da definire una parte di essa, idonea all'effettuazione delle verifiche finalizzate ad accertare la conformità, le condizioni d'uso e manutenzione ed il mantenimento dei requisiti di sicurezza previsti per le specifiche attrezzature di lavoro, così come classificate nell'allegato II del D.M. 11 Aprile 2011 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e rilasciare i verbali attestanti lo stato dell'attrezzatura.

Per tale ragione il nostro organismo, già in possesso dei requisiti delle norme nazionali ed internazionali che regolano l'attività degli organismi di ispezione di parte terza, ha esteso le proprie competenze nei servizi di ispezione e verifica (già ascensori, montacarichi, piattaforme elevatrici, impianti di messa a terra, impianti contro le scariche atmosferiche, impianti e centrali termiche) al settore delle attrezzature di lavoro comprendenti apparecchi di sollevamento cose, sollevamento persone e attrezzature a pressione.

Il nostro organismo intende rendere disponibili i propri servizi a tutti coloro che ne faranno richiesta, indipendentemente dalla loro dimensione o dalla loro appartenenza ad una determinata associazione o gruppo o ancora dal numero o dalla quantità di servizi che ci sono richiesti.

Il nostro organismo intende operare con la massima trasparenza e chiarezza, applicando le proprie regole e le proprie procedure in modo assolutamente indipendente dal contesto in cui opera (tipo o dimensione del cliente), allo scopo di applicare in modo del tutto uniforme i requisiti stabiliti dalla legge.

Il nostro organismo intende svolgere tale incarico con il massimo impegno e serietà, e desidera che tutti i collaboratori siano informati, comprendano ed applichino le norme organizzative, tecniche e deontologiche che ci siamo dati.

È importante ribadire che né il nostro organismo in quanto tale né i singoli collaboratori possono dare consigli o fornire consulenza sui prodotti oggetto della certificazione o sull'impianto oggetto dell'ispezione o sui prodotti oggetto di verifica né intrattenere rapporti commerciali o altro che possano condizionare l'assoluta serenità e indipendenza di giudizio.

Inoltre, il personale tecnico che ha svolto attività di certificazione di prodotto, non può effettuare la verifica della specifica attrezzatura di lavoro per la quale abbia rilasciato la certificazione ai fini della marcatura CE.

Ogni collaboratore è pregato di segnalare immediatamente ogni qualvolta vi siano situazioni di conflitto che potrebbero condizionare la sua serenità e obiettività di giudizio.

Allo scopo, è stato predisposto un Manuale della Qualità, che contiene i principi e le regole che guidano le nostre attività, e i Documenti della Qualità, che comprendono i processi aziendali, le procedure operative e le istruzioni di lavoro, cui tutti devono attenersi nello svolgimento della propria attività.

Tali documenti sono stati distribuiti ai responsabili delle varie aree aziendali, perché li esaminino e li mettano a disposizione di ciascun operatore, per la parte di propria competenza.

A tutti i collaboratori della TECNICA S.r.l. è pertanto richiesto di applicare tali regole e tali procedure e di segnalare eventuali inconvenienti che dovessero rilevare, proponendo azioni correttive o di miglioramento.

È molto importante che tutti emettano le segnalazioni per le non conformità rilevate, sia nei collaudi, sia nelle verifiche degli impianti, sia nelle procedure interne.

La segnalazione di un inconveniente è un mezzo che l'organismo si dà per migliorare il proprio sistema, e quindi il servizio che noi diamo verso i nostri clienti, che costituisce un compito di sicurezza verso i cittadini.

Data la valenza sociale del nostro servizio, è necessario che tutti gli ispettori della TECNICA S.r.l. comprendano l'importanza dei controlli e delle verifiche che effettuano, abbiano una preparazione tecnica adeguata per valutare l'adeguatezza o meno delle condizioni di sicurezza degli impianti.

L'organismo ha predisposto piani di inserimento e di affiancamento del personale tecnico che è inserito; tale affiancamento deve essere visto come un mezzo per migliorare la propria preparazione professionale e per uniformare i nostri criteri di valutazione.

È inoltre fondamentale che tutti rispettino in modo rigoroso le norme deontologiche che sono alla base della nostra attività; in particolare, è necessario rispettare la chiara suddivisione di compiti e di responsabilità fra l'organismo di certificazione e gli amministratori degli impianti, gli installatori e i manutentori.

La garanzia dell'indipendenza, imparzialità e integrità all'interno della TECNICA S.r.l. è assicurata, sia in sede di assunzione del personale che in sede di stipula dei contratti di collaborazione con consulenti e professionisti, attraverso la valutazione delle referenze attinenti la moralità dei candidati e degli eventuali potenziali conflitti di interesse. Ciò avviene anche in fase di assegnazione degli incarichi, affinché non sussistano situazioni tali da generare conflitti di interesse. Al fine di vigilare in merito e per massima garanzia è stato istituito un "Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità" che è l'organo di vigilanza preposto al controllo del rispetto di quanto in precedenza precisato.

L'attività degli ispettori non deve essere sottoposta ad alcuna collusione con gli enti oggetto delle nostre verifiche; invito pertanto a segnalare in modo chiaro ogni comportamento non corretto affinché il nostro organismo, tramite i suoi organi direttivi e di controllo (Direzione Generale, Comitato di Certificazione, Direzione Tecnica, Responsabile Assicurazione Qualità, Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità) possa intervenire immediatamente, facendo intervenire, se necessario, l'Autorità Giudiziaria.

Invito inoltre anche a segnalare eventuali contestazioni che fossero fatte nei confronti degli ispettori, ricordando che essi non devono mai discutere eventuali contestazioni, ma invitare gli interlocutori a inoltrare eventuale reclamo alla Direzione Tecnica dell'organismo, che lo gestirà in accordo alle procedure interne stabilite.


La Direzione Generale ha dato al Responsabile della Gestione per la Qualità l'incarico di mantenere il Manuale della Qualità adeguato alle esigenze dell'organismo, di controllare i processi aziendali, di redigere ed aggiornare le procedure aziendali e la documentazione come richiesto dalla norma di riferimento.

La Gestione per la Qualità ha il compito di tenere sotto controllo il sistema, di raccogliere ed analizzare i dati per valutare la sua efficacia, di segnalare tempestivamente gli inconvenienti emersi, di formulare proposte per il superamento degli inconvenienti e per il miglioramento continuo del sistema.

I responsabili delle funzioni aziendali ed il personale tutto hanno il compito di applicare le procedure che ci siamo dati e di collaborare con la Gestione per la Qualità e la Direzione Generale nella formulazione di proposte per il mantenimento e per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

Conto sulla costruttiva collaborazione di tutti per il raggiungimento ed il mantenimento di questo impegnativo obiettivo aziendale; per mia parte sono interessato a ricevere vostre segnalazioni e proposte che ci aiutino a trovare soluzioni semplici e chiare ad ogni problema individuato.

Il Direttore Generale

	DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA'	A.2 Ediz. 4 - Rev. 1 29.03.2021 Pag. 12 di 12
---	---	---

La Direzione Generale, prendendo atto dell'importanza che assume l'imparzialità nel servizio di ispezione svolto, ha implementato nell'organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti stabiliti dalle leggi, dalle norme e dai regolamenti dell'Ente di Accredimento, finalizzato a rispettare i principi di imparzialità, competenza, responsabilità, trasparenza, efficacia e rapidità di risposta ai reclami, al fine di infondere fiducia e credibilità a tutte le parti coinvolte nelle ispezioni emesse.

Allo scopo di garantire l'imparzialità Tecnica S.r.l. si impegna a:

- ◆ Elaborare una procedura documentata e scritta relativa all'analisi dei rischi, un codice etico, un tariffario ed una politica degli sconti;
- ◆ Impiegare personale addetto alle ispezioni, a tutti i livelli, al fine di fornire sufficienti garanzie per dimostrare l'assenza di conflitti di interesse e che operi senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale e/o finanziario che possano influenzare le decisioni in merito all'ispezione e che comunichi e segnali all'Organismo ogni situazione che si configuri come un potenziale rischio per la salvaguardia dell'imparzialità;
- ◆ Garantire che qualsiasi soggetto che ne abbia i requisiti possa accedere ai servizi di Tecnica S.r.l. senza alcuna discriminazione riguardante le dimensioni del richiedente o la sua appartenenza ad associazioni o gruppi particolari o localizzazione geografica ecc. oltre che l'applicazione equa ed uniforme di tariffari nazionali vigenti e/o approvati dalla Direzione Generale di Tecnica S.r.l. ed il rispetto dei tempi previsti nelle procedure per l'espletamento delle attività di istruttoria della valutazione di conformità;
- ◆ Garantire libero accesso alla procedura di reclamo e fornire risposte rapide ai reclami sollevati;
- ◆ Definire specifiche e chiare condizioni contrattuali di offerta dei servizi supportati da procedure di sistema di gestione del processo commerciale e dal Regolamento Generale A.11;
- ◆ Consentire chiare modalità di accesso alle informazioni non riservate, nel rispetto del principio di trasparenza;
- ◆ Applicare i principi di riservatezza.

Il Direttore Generale