

# **REGOLAMENTO PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI**

## **TABELLA DELLE REVISIONI**

| <b>Rev.</b> | <b>Par.</b>                   | <b>Pag.</b> | <b>Data</b> | <b>Sintesi modifica</b>   |
|-------------|-------------------------------|-------------|-------------|---|
| 0           | /                             | /           | 2010-06-11  | Prima emissione   |
| 1           | 2, 3, 4,<br>5, 6, 7,<br>8, 10 | tutte       | 2017-01-09  | Agg. modalità gestione regolamento, riferimenti normativi, definizioni, descrizione del servizio, impegni di ICE e del cliente, migliore descrizione della gestione dei reclami e ricorsi; inserito dettagli circa la gestione delle modifiche al regolamento |
| 2           | 9                             | 9           | 2018-06-12  | Agg. riferimento informativa Privacy  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>VERIFICATO</b><br><i>Responsabile Gestione Qualità</i><br>Dott.ssa Vanessa Lipparini | <b>APPROVATO</b><br><i>Direzione</i><br>Ing. Fabio Bicchi | <b>CONVALIDATO</b><br><i>Amministratore Delegato</i><br>Ing. Fabio Bicchi |
|---|---|---|

## **INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....  | 3  |
| 2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO.....   | 3  |
| 3. RIFERIMENTI NORMATIVI .....   | 3  |
| 4. DEFINIZIONI.....  | 4  |
| 5. ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE.....                              | 4  |
| 5.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI.....      | 4  |
| 5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE ..... | 5  |
| 5.3 USO DEL VERBALE.....   | 6  |
| 5.4 ELENCO DEI VERBALI EMESSI .....  | 6  |
| 6. IMPEGNI DI ICE.....   | 6  |
| 7. IMPEGNI DEL CLIENTE.....  | 7  |
| 8. RICORSI E RECLAMI.....  | 8  |
| 8.1 PREMESSA.....  | 8  |
| 8.2 RECLAMI .....  | 8  |
| 8.3 RICORSI .....  | 9  |
| 9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....  | 9  |
| 10. GESTIONE DELLE MODIFICHE.....  | 10 |
| 10.1 MODIFICHE AI DOCUMENTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO E AL PRESENTE REGOLAMENTO .....     | 10 |
| 11. CONDIZIONI CONTRATTUALI.....   | 10 |

## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le condizioni, le fasi e le regole principali da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche e straordinarie delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- b) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
- c) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
- d) verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione;

in accordo al DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive).

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

- per le verifiche di cui ai punti b) e c): la protezione delle persone dai contatti indiretti;
- per le verifiche di cui ai punti a) e d): che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza;
- che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- che si sia ottemperato alle prescrizioni/non conformità eventualmente impartite in precedenti ispezioni.

## **2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO**

Il Regolamento costituisce parte integrante del contratto sottoscritto tra ICE ed il Cliente che, all'atto della sottoscrizione del contratto, dichiara di accettarlo in toto e viene applicato sempre nella ultima revisione emessa.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate graficamente mediante una linea verticale posta lateralmente al testo che ha subito modifiche. A seguito di modifica del Regolamento, ICE renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web [www.icespa.it](http://www.icespa.it) e provvederà a inviarne copia ai clienti su richiesta.

## **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- DPR 462/01 (Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462) "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi", integrato dalla 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" ;
- Regolamento Accredia RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale", disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)
- Regolamento Accredia RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione" disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) e relative prescrizioni aggiuntive dell'organismo di accreditamento e delle autorità competenti (quali organismi ministeriali, ecc)
- Regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)
- norme CEI, UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>REGOLAMENTO</b><br><b>PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E</b><br><b>STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI</b> | <b>R 01-T</b> |
|---|---|---------------|

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

#### 4. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da ICE nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo al DPR 462/01 e Direttiva 11/3/2002, menzionati al § 3, e ai seguenti documenti legislativi e normativi nella revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali"

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Ispezione**<sup>1</sup>: attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.

**Cliente**: il richiedente l'esecuzione di una verifica. Può essere il proprietario direttamente o tramite il suo Legale Rappresentante (nel caso di edifici condominiali, per Cliente si intende il Condominio e per "Legale Rappresentante" si intende l'Amministratore del Condominio) o il datore di lavoro (o suo delegato)

**Verbale di Ispezione**: documento di sintesi dell'attività di ispezione

I risultati che emergono dalle attività di ispezione sono espressi come:

**Rilievi**: risultati che emergono dall'attività di ispezione e che 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.

#### 5. ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE

##### 5.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI

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

1. **RICHIESTA**: Il Cliente richiede l'attività di verifica, specificando i dati necessari per poter valutare la fattibilità da parte di ICE
2. **OFFERTA**: ICE verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 5.2). In assenza di contratto già sottoscritto, ICE invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di "Contratto" - in seguito indicato Contratto - (possibilmente già compilato con i dati del Cliente) e il presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.
3. **ORDINE**: il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da ICE nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, ICE assegna un numero progressivo al contratto e procede all'apertura dell'intervento, è facoltà di ICE richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

<sup>1</sup> Relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, il termine "verifica" è da considerarsi omonimo al termine "ispezione".

## **5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE**

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

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

La Verifica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame della documentazione;
- esame a vista dei luoghi e degli impianti per accertare che gli impianti siano stati realizzati secondo le indicazioni del progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- esecuzioni delle prove e misure previste dalle norme tecniche di riferimento al fine di verificare l'efficienza degli impianti.

e in presenza di personale preposto designato dal Cliente.

Al termine della verifica, l'ispettore ICE compila il Verbale di Ispezione (su carta oppure mediante apposito dispositivo mobile o tablet) e firma il verbale (attraverso firma elettronica, nel caso di verbale compilato mediante dispositivo mobile o tablet). comunicando quindi al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa (la mancanza di documenti e/o l'esito negativo di una delle tre fasi sopra elencate, può portare a un esito negativo del verbale).

L'ispettore ICE lascia una copia del Verbale di verifica sottoscritto per ricevuta dal Cliente (o suo rappresentante), ove possibile (copia del verbale verrà comunque inviato al Cliente nei giorni successivi alla verifica unitamente alla fattura).

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi e approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico (o suo sostituto in caso di sua assenza o qualora sia lo stesso Responsabile Tecnico ad avere eseguito l'attività di ispezione) entro 60 giorni dalla data della verifica.

Qualora entro 60 giorni lavorativi dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di ICE, il Verbale di ispezione dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, il Responsabile Tecnico (o suo sostituto) dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente, fornendo spiegazioni e indicazione delle azioni successive.

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

Nel caso di "*esito positivo*" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio (ove siano stati verbalizzati dei rilievi, il cliente dovrà comunque ottemperare a quanto verbalizzato <sup>2</sup>).

Nel caso di "*esito negativo*" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare i rilievi rilevati e, a lavori ultimati, richiedere a ICE verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto. Ai sensi del DPR 462/01, ICE comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti - ASL, USL, ARPA.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo della verifica periodica
- modifica sostanziale dell'impianto

---

<sup>2</sup> L'eventuale esito positivo del verbale non solleva il Proprietario delle proprie responsabilità in ordine agli eventuali rilievi indicati nel Verbale.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>REGOLAMENTO</b><br><b>PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E</b><br><b>STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI</b> | <b>R 01-T</b> |
|---|---|---------------|

- richiesta da parte del datore di lavoro

Le gestione ed effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le stesse modalità sopra descritte.

### 5.3 USO DEL VERBALE

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

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

È possibile la riproduzione dei Verbali di ispezione rilasciati da ICE, purché riproducano integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non risulti modificata.

### 5.4 ELENCO DEI VERBALI EMESSI

A seguito dell'emissione del verbale di ispezione, ICE aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti da ICE, su richiesta, agli Enti di accreditamento in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, e alle autorità ministeriali competenti.

## 6. IMPEGNI DI ICE

a) ICE si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;

b) ICE si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:

- *indipendenza* (ICE garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati)
- *imparzialità* (ICE garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale)
- *riservatezza* (tutto il personale ICE, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente - ICE fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso ICE ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie)

c) ICE si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente. ICE non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione. Nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con ICE, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

d) nell'ambito delle attività oggetto del presente regolamento, ICE si configura come organismo di ispezione di tipo "A"; infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione

e) ICE garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività

f) ICE si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate dal nel § 5.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente

g) ICE garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione ha ricevuto adeguata formazione, informazione e addestramento circa l'uso delle attrezzature, è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).

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

## **7. IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a:

a) non formulare analoga richiesta di verifica ad altro Organismo abilitato durante la validità del contratto o dei successivi rinnovi

b) rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici

d) accettare, senza costi aggiuntivi per il Cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo in veste di osservatori, che saranno notificati da ICE, e accettare altresì, ispettori ICE in affiancamento/addestramento e ispettori ICE in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo)

f) fornire tutte le informazioni/documenti che ICE potrà richiedere circa aspetti attinenti all'oggetto del regolamento e che ICE ritiene necessarie alla buona esecuzione della verifica

g) accertarsi, all'arrivo dell'ispettore incaricato da ICE, delle generalità dello stesso tramite il tesserino di riconoscimento rilasciato da ICE, e del rispetto di tutte le prescrizioni in materia di sicurezza e igiene sul lavoro di cui all'estratto del DVR (emesso da ICE) e dal DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) emesso dal Cliente stesso

h) comunicare tempestivamente a ICE qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti, riparazioni, modifiche, trasferimento e spostamento dell'impianto

i) garantire al personale ICE (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione

l) consentire al personale ispettivo ICE designato libero accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica

m) mettere a disposizione del personale ispettivo ICE, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:

- la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata all'ISPESL e USL/ARPA competente per territorio all'atto della denuncia dell'impianto
- il progetto dell'impianto e gli allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità
- i verbali dell'ultima verifica periodica e/o della verifica a campione eseguita dall'ISPESL
- nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000V): i valori di corrente monofase di guasto a terra e del tempo di intervento delle protezioni da parte dell'Ente Distributore
- nel caso di impianti in luoghi con pericolo di esplosione: documento di classificazione delle zone redatta da tecnico competente e omologazione dell'ASL/ARPA competente per territorio
- nel caso di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto dell'LPS, ove presente

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>REGOLAMENTO</b><br><b>PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE PERIODICHE E</b><br><b>STRAORDINARIE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI</b> | <b>R 01-T</b> |
|---|---|---------------|

- ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.

Inoltre, ove necessario, deve mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione) e il personale occorrente (D.M. 12/9/59 – Art. 13); detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Cliente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

n) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a ICE le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale ICE, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con ICE ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza

o) accettare gli esiti delle verifiche e provvedere alla risoluzione dei rilievi emersi nel corso delle verifiche stesse

p) attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati.

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

Il Cliente manleva ICE da qualsiasi responsabilità in caso di mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili a ICE e in caso di eventuali danni agli impianti, componenti elettrici o ad altre macchine ed attrezzature industriali, compreso il fermo degli impianti, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione della fornitura di energia elettrica dovuta alle prove di verifica, a non conformità dell'impianto oggetto di ispezione, a difformità con quanto indicato nella documentazione consegnata a ICE o a mancata informazione del datore di lavoro internamente all'azienda dell'intervento di verifica.

## **8. RICORSI E RECLAMI**

### **8.1 PREMessa**

Si premettono le seguenti definizioni.

**Reclamo** Espressione di insoddisfazione rivolta all'Organismo, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito un risposta o una soluzione.

**Ricorso.** Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Organismo, assunta nell'ambito a conclusione dell'erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.

### **8.2 RECLAMI**

Il Cliente può presentare reclamo relativo all'operato di ICE. Sul sito web ICE [www.icespa.it](http://www.icespa.it), è disponibile apposito modulo "Modulo Reclami" che il cliente può utilizzare per la formulazione e comunicazione a ICE del reclamo.

Sotto la responsabilità della Direzione di ICE, il reclamo viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione.

Reclami telefonici o verbali vengono presi in considerazione da ICE a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta. Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da ICE.



Al reclamante viene sempre fornita risposta scritta per confermare di avere ricevuto il reclamo e fornire, ove possibile, informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e i risultati.

Eventuali segnalazioni ricevute nei confronti di un suo cliente, anche per il tramite dell'ente di accreditamento/autorità competente, ICE provvede a registrarlo e a gestirlo come sopra indicato (il Cliente potrà essere contattato per informazione e per la definizione delle azioni necessarie alla soluzione ovvero se del caso per una verifica supplementare).

ICE comunica in forma scritta il ricevimento del reclamo al reclamante entro 10 giorni, fornendo informazioni circa i tempi di intervento previsti e circa le azioni stabilite per la chiusura del reclamo non appena si è in possesso di tutte le informazioni e gli elementi necessari per poterle formulare.

Nel processo di trattamento dei reclami viene sempre garantita la necessaria indipendenza (le decisioni sono prese, riesaminate e approvate da personale non coinvolto nell'oggetto del reclamo).

Le informazioni ottenute circa il contenuto del reclamo e la relativa risoluzione potranno essere rese pubbliche unicamente a fronte di consenso scritto delle parti coinvolte (reclamante e parte oggetto del reclamo); in tale caso ICE definirà con le parti coinvolte le modalità di pubblicazione.

### **8.3 RICORSI**

Qualora il cliente non risulti soddisfatto delle decisioni adottate da ICE nell'ambito delle attività di verifica oggetto del presente Regolamento, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione inviata da ICE che ha originato il ricorso, può presentare ricorso.

Il ricorso deve essere presentato per iscritto e deve contenere il nome del ricorrente, il riferimento dell'atto contro cui viene presentato (oggetto del ricorso); inoltre la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti).

La mancanza di uno o più elementi di cui sopra costituisce motivo per respingere il ricorso; in tale caso ICE provvede a dare immediata comunicazione al ricorrente, delle motivazione del rigetto.

Nel caso in cui il ricorso venga accolto, ICE provvede ad eseguire gli accertamenti in merito e a trasmettere una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definite e le azioni necessarie, entro 40 giorni dal ricevimento del ricorso. Tale tempistica può subire delle variazioni che, in ogni caso, ICE comunica in forma scritta al ricorrente con le motivazioni del caso.

Nel processo di trattamento dei ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza e competenza (le decisioni sono prese, riesaminate e approvate da personale non coinvolto nell'oggetto del ricorso e avente le necessarie competenze).

Nel caso di ricorsi relativi ad attività di certificazione (quali ad esempio sospensione, ritiro, annullamento della certificazione, domanda di certificazione respinta, ecc) non può essere utilizzato nell'esame del ricorso personale che è stato coinvolto nell'attività di verifica e nella decisione della certificazione, sospensione, ecc e in tale caso, nella definizione della soluzione e delle azioni conseguenti vengono interpellati i membri del Comitato per l'Imparzialità.

In caso di necessità, ICE può decidere di effettuare una nuova visita, valutazione o prova.

I costi del ricorso saranno a carico:

- di ICE se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto.

ICE conserva tutte le registrazioni relative ai reclami ed ai ricorsi.

## **9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

ICE opera nella piena conformità ed applicazione della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, secondo le finalità e con le modalità indicate nell'Informativa sulla Privacy, pubblicata nella revisione in vigore sul sito di ICE.

## **10. GESTIONE DELLE MODIFICHE**

### **10.1 MODIFICHE AI DOCUMENTI NORMATIVI DI RIFERIMENTO E AL PRESENTE REGOLAMENTO**

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole del presente Regolamento, ad esempio al fine di recepire eventuali nuove legislazioni e regolamenti delle autorità competenti, queste saranno introdotte senza necessità di comunicazione ai Cliente; nel caso di modifiche di natura diversa da quella sopra indicata, quali per esempio quelle derivanti da politiche e/o esigenze organizzative e tecniche, ICE fornisce adeguate informazioni al cliente. Qualora il Cliente non invii alcuna comunicazione di risposta entro 60 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di ICE, le relative modifiche saranno da intendersi tacitamente approvate.

Le modifiche apportate non avranno alcun effetto sulle richieste di ispezione in atto e si considereranno effettive solo per le richieste di ispezione sottoscritte a far data della revisione del presente Regolamento. In caso di modifiche con effetto immediato, ICE dovrà darne comunicazione al cliente mediante fax, posta o e-mail. Entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione il cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche; trascorsi 60 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di ICE senza riscontri da parte del cliente, le modifiche stesse si intendono accettate per silenzio-assenso.

## **11. CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto...), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti.