



**REGOLAMENTO VERIFICHE  
PERIODICHE E STRAORDINARIE  
VP\_VS**

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della Modifica</b>	<b>Elaborato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
0	19.12.2014	Riedizione del Sistema Adeguamento UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Recepimento Oss. 3 di 6 del Rapporto Accredia del 11.12/09/2014			
1	19.06.2015	Modifica § 5.2 per recepimento commento 12 del Rapporto Accredia del 11.12/09/2014 e commento 16 del Rapporto Accredia del 09.10/04/2015; Aggiornamento per recepimento commento 11 del Rapporto Accredia del 09.10/04/2015; Modifica cap. 2			
2	20.10.2015	Introduzione § 10 per recepimento commento 1 del Rapporto di Accredia del 09.10/04/2015			
3	08.07.2016	Introduzione § 11 per recepimento commento 1 del Rapporto di Accredia del 03.04/09/2015; Modifiche per recepimento rilievi rapporto Accredia del 07/07/2016			
4	09.02.2017	Modifica al § 5.1 per adeguamento ad aggiornamento Mod RG-VP_VS 01 Contratto verifiche Rev. 1 del 09.02.2017			
5	06.10.2020	Modifica § 2 e § 5.2 per recepimento rilievo del Rapporto di Accredia del 01.10.2020			



**REGOLAMENTO VERIFICHE  
PERIODICHE E STRAORDINARIE  
VP\_VS**

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

**INDICE**

<b>1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3 – DEFINIZIONI.. .....</b>	<b>3</b>
<b>4 – RESPONSABILITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>5 – MODALITA' OPERATIVE .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1 – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2 – ESECUZIONE DELLE VERIFICHE .....</b>	<b>5</b>
<b>5.3 – USO DEL VERBALE .....</b>	<b>7</b>
<b>6 – IMPEGNI DI I.N.C.....</b>	<b>8</b>
<b>7 – IMPEGNI DEL CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>8 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI.....</b>	<b>10</b>
<b>8.1 – PREMESSA.....</b>	<b>10</b>
<b>8.2 – RECLAMI .....</b>	<b>10</b>
<b>8.3 – RICORSI O APPELLI .....</b>	<b>11</b>
<b>8.4 – CONTENZIOSI .....</b>	<b>13</b>
<b>9 – CONDIZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>12</b>
<b>10 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>11 - USO DEL MARCHIO.....</b>	<b>13</b>



# REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

## 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

- periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi e ascensori e montacarichi con velocità inferiore a 0,15 m/s, in accordo agli articoli 13 e 14 del D.P.R. 162/99 ss.mm.ii.
- nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

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 rilievi eventualmente riscontrati in precedenti verifiche.

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

## 2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

I documenti di riferimento per le attività di Verifica sono tra quelli elencati nel Mod 01-03 (ove applicabili).

## 3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da I.N.C. nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al punto 2, e alla revisione corrente della norma

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

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Ascensore:** un apparecchio di sollevamento che collega piani definiti, mediante un supporto del carico e che si sposta lungo guide rigide e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di persone, di persone e cose, soltanto di cose, se il supporto del carico è accessibile, ossia se una persona può entrarvi senza difficoltà, ed è munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico;

**Montacarichi:** un apparecchio di sollevamento a motore, di portata non inferiore a 25 kg, che collega piani definiti mediante un supporto del carico che si sposta lungo guide rigide, o che si sposta lungo un percorso perfettamente definito nello spazio, e la cui inclinazione sull'orizzontale è superiore a 15 gradi, destinato al trasporto di sole cose, inaccessibile alle persone o, se



# REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

accessibile, non munito di comandi situati all'interno del supporto del carico o a portata di una persona all'interno del supporto del carico;

**Ascensori e montacarichi con velocità inferiore a 0,15 m/s:** gli ascensori, i montacarichi e gli apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s.

**Cliente:** persona fisica o giuridica, per volontà e conto della quale è eseguita l'attività di controllo e che incarica direttamente l'organismo ispettivo, specificando l'oggetto e l'obiettivo del servizio. Più precisamente, il Cliente può coincidere con il proprietario dello stabile presso il quale è installato l'impianto o il suo legale rappresentante;

**Verifica periodica:** attività di verifica biennale che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, analisi strumentali dirette ad accertare se le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente e se è stato ottemperato ai rilievi evidenziati in precedenti verifiche;

**Verifica straordinaria:** attività di verifica a carattere straordinario effettuata a seguito di esito negativo di precedente verifica periodica, incidente (anche non seguito da infortunio), modifiche costruttive dell'impianto, richiesta motivata da parte del Cliente.

**Non Conformità:** condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla/e norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, il mancato rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza fissati dalla Normativa di riferimento.

**Rilievo:** indicazione al Cliente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

**Verbale di verifica:** documento di sintesi dell'attività di verifica.

## 4 – RESPONSABILITA'

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

## 5 – MODALITA' OPERATIVE

### 5.1 – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI

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

- **RICHIESTA:** Il Cliente richiede l'attività di verifica.
- **OFFERTA:** I.N.C. 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



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

sottoscritto si passa alla fase di cui al § 5.2). In assenza di contratto già sottoscritto, I.N.C. invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di "Contratto".

- **ORDINE:** il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante dello 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 I.N.C. nel Contratto stesso. In caso di variazioni sostanziali del presente Regolamento, al Cliente sarà data comunicazione circa l'emissione della nuova revisione, unitamente a copia della stessa, che sarà altresì resa disponibile sul sito web dell'Organismo.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, I.N.C. procede all'apertura dell'intervento (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di I.N.C. richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

### 5.2 – ESECUZIONE DELLE VERIFICHE

I.N.C. pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, provvedendo ad incaricare formalmente l'ispettore mediante lettera di incarico e/o comunicazione a mezzo mail.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con la ditta incaricata della manutenzione concordando la data e l'ora di effettuazione.

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

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

La ditta di manutenzione deve essere presente durante la verifica ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

La **Verifica Periodica** si sviluppa nelle seguenti fasi:

- verifica dei componenti di sicurezza (prova del loro funzionamento);
- accertamento dello stato di usura dei componenti di sicurezza;
- rilievi strumentali;



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

- ottemperanza dei rilievi dei precedenti verbali;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature facenti parte dell'impianto, anche i diversi ambienti che li contengono, quali: locale macchinario, il vano di corsa, il locale rinvii (ove presente), nonché le vie di accesso a detti locali. L'attività di ispezione di I.N.C. esclude l'esame della conformità dell'impianto alle norme/leggi al momento dell'installazione, in quanto di pertinenza dell'Organismo di Certificazione che ha rilasciato l'attestato di esame CE o che ne ha permesso la messa in servizio oppure dell'ente pubblico (ENPI, ISPESL, ecc.) che ha effettuato il collaudo.

Al termine della verifica, l'ispettore di I.N.C. compila il Verbale di verifica comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa. Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere una verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto.

I.N.C., ai sensi del D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii., comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro due giorni lavorativi dalla data di effettuazione della visita.

L'ispettore I.N.C. consegna una copia del Verbale di verifica al Cliente (o ad un suo delegato) e una copia alla ditta di manutenzione.

Il Verbale di verifica viene sottoposto ad analisi e approvazione interna da parte di I.N.C. nella persona dell'RT (o del VRT, quando necessario) tramite apposizione di timbro e firma; qualora entro 30 giorni dal termine della verifica, il Cliente non riceve alcuna comunicazione da parte di I.N.C., il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, I.N.C. dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del Verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente e alla ditta di manutenzione, fornendo spiegazioni e indicazione delle azioni successive.

In caso di Verbale di verifica con esito negativo, il riesame interno dello stesso sarà eseguito entro la scadenza prevista per la comunicazione al Comune di competenza.

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

La **Verifica Straordinaria** si sviluppa nelle seguenti fasi di verifica e controllo:

- dei documenti dei componenti sostituiti;
- della rispondenza dei predetti documenti con i componenti sostituiti;



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

- della corretta installazione dei componenti sostituiti;
- dell'efficienza e del corretto funzionamento dei componenti sostituiti.

La gestione delle verifiche straordinarie avviene secondo le stesse modalità sopra descritte per le verifiche periodiche. Il Verbale di verifica straordinaria non comporta variazioni sulla normale periodicità.

La verifica straordinaria viene eseguita in caso di:

- verbale di verifica periodica con esito negativo. Nel verbale di verifica straordinaria saranno evidenziate in maniera dettagliata le cause che avevano determinato l'esito negativo nella precedente verifica;
- incidenti di notevole importanza;
- rimessa in esercizio di un impianto fermo;
- modifiche costruttive all'impianto non rientranti nella normale manutenzione;
- richiesta motivata del proprietario dell'impianto o dal suo legale rappresentante;
- verifica straordinaria di attivazione dell'impianto così come previsto ai sensi del DPR 23/2017.

Il verbale di verifica straordinaria attesta il ripristino e/o il miglioramento delle condizioni di sicurezza di un impianto e non comporta variazioni sulla normale periodicità.

Qualora in sede di verifica periodica si rilevino modifiche all'impianto di cui all'art. 2, comma 1, lettera m) del D.P.R. 162/99 saranno eseguite oltre alle operazioni di verifica periodica anche le operazioni di verifica straordinaria. Il Verbale riporterà pertanto le indicazioni e gli esiti sia della verifica periodica che di quella straordinaria, così come chiarito nel § 5.2 del "Regolamento Verifiche Periodiche e Straordinarie VP\_VS" di I.N.C.

In caso di esito positivo della verifica straordinaria effettuata e seguito di un verbale precedente con esito negativo, I.N.C. invia copia del verbale di verifica straordinaria al Comune competente per territorio.

Qualora in sede di verifica periodica si rilevino modifiche all'impianto di cui all'art. 2, comma 1, lettera m) del D.P.R. 162/99 ss.mm.ii. e fosse presente la relativa documentazione, saranno eseguite, oltre alle operazioni di verifica periodica anche le suindicate operazioni di verifica straordinaria. Il Verbale riporterà pertanto le indicazioni e gli esiti sia della verifica periodica che di quella straordinaria. Diversamente, se la documentazione relativa ai lavori di manutenzione straordinaria non dovesse essere disponibile l'attività di verifica verrà annullata.



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

### 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, I.N.C. intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

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

### 6 – IMPEGNI DI I.N.C.

- I.N.C. si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- I.N.C. si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
  - *indipendenza* (I.N.C. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
  - *imparzialità* (I.N.C. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale);
  - *riservatezza* (tutto il personale I.N.C., compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – I.N.C. fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso I.N.C. ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);
- I.N.C. 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; I.N.C. non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione.



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

Per i suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con I.N.C., senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

- I.N.C., nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, si configura come Organismo di ispezione di tipo "A". In tal senso essa effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- I.N.C. garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività; I.N.C. si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel § 5.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- I.N.C. garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione.

### 7 – IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del Cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori, che saranno notificati da I.N.C., e accettare altresì, ispettori I.N.C. in affiancamento/addestramento e ispettori I.N.C. in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che I.N.C. potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a I.N.C. qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale I.N.C. (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- consentire al personale ispettivo I.N.C. l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;



# REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

- mettere a disposizione del personale ispettivo I.N.C., all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
  - il libretto dell'impianto (o fascicolo tecnico) aggiornato con tutte le eventuali modifiche apportate nel tempo all'impianto stesso;
  - manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del D.P.R. 162/99;
  - i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
  - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
  - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate;
- garantire la presenza, in sede di verifica, di un manutentore abilitato alle manovre dell'impianto oggetto di ispezione;
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a I.N.C. le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale I.N.C., nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con I.N.C. ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare l'esito della verifica;
- attenersi al rispetto del presente Regolamento e informarne dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
- nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio;
- essere presente o nominare un suo delegato durante la visita di ispezione.

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

## 8 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

### 8.1 – PREMessa

Si premettono le seguenti definizioni:

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



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

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.

### 8.2 – RECLAMI

I.N.C. prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da I.N.C..

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

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

Nel caso di reclamo fondato, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di I.N.C. vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" verificato e giudicato idoneo dall'Organismo in sede di verifica, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di I.N.C. si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di I.N.C. ma a fattori diversi (es. difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

provvede a notificare, per iscritto, al Cliente (fabbricante del prodotto o equiparato) il reclamo ricevuto, richiedendo allo stesso l'attuazione di una correzione e, se del caso, di un'azione correttiva. La correzione e l'azione correttiva devono essere sottoposte alla valutazione dell'Organismo. Nel caso in cui il reclamante richieda di non comunicare il reclamo e/o dettagli dello stesso al Cliente interessato, I.N.C., fatte le debite valutazioni, può decidere di non dar seguito al reclamo stesso.

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

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

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

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

### 8.3 – RICORSI O APPELLI

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

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

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto 8.2, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.



## REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE VP\_VS

Edizione 2  
Rev. 5

06/10/2020

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

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

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

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

### 8.4 – CONTENZIOSI

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

### 9 – 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.

### 10 – QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Contestualmente alla consegna della fattura relativa all'ispezione eseguita, è consegnato, al Cliente, anche un questionario di gradimento del servizio prestato (Mod RG VP\_VS 03) al fine di monitorare l'efficacia del processo di valutazione svolto.

### 11 – USO DEL MARCHIO

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

Nell'utilizzare il marchio Accredia sui verbali di verifica periodica/straordinaria, I.N.C. si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" (RG-09). L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.