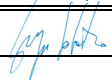
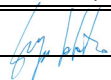
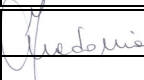


**Regolamento per le verifiche impianti  
 (DPR 462/01)**
**INDICE**

- 1 SCOPO**
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3 RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 4 TERMINI E DEFINIZIONI**
- 5 MODALITA' OPERATIVE**
  - 5.1 Attivazione ed effettuazione del servizio**
  - 5.2 Gestione delle anagrafiche e delle commesse**
  - 5.3 Apertura della commessa**
  - 5.4 Verifica periodica**
  - 5.5 Verifica straordinaria**
  - 5.6 Contenuti minimi del verbale**
  - 5.7 Impegni reciproci del Cliente e di I.G.M.**
- 6 RECLAMI E RICORSI**
- 7 DISPOSIZIONI FINALI**

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		PREPARATO RSQ	VERIFICATO RSQ	APPROVATO DIR
00	05/02/18	Prima emissione			
01	12/04/19	Rilievi a seguito di ED (DPR 462/01)			
02	10/07/19	Revisione a seguito ED supplementare DPR462			
03	21/02/2023	Revisione a seguito rilievi ED di rinnovo dell'accreditamento ISP e PRD			
04					
05					

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

### 1 SCOPO

Il presente regolamento descrive le regole principali che disciplinano il rapporto tra Committente ed Organismo per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie degli impianti ai sensi del D.P.R. 462/01, nonché gli obblighi dell'Organismo in ordine all'espletamento di detta attività.

Le verifiche in oggetto si applicano impianti previsti dal DPR 462/01 per le categorie:

- impianti di terra (fino a 1000 Volt) per la protezione dai contatti indiretti;
- impianti di terra (oltre i 1000 Volt) per la protezione dai contatti indiretti;
- impianti di protezione contro le scariche atmosferiche.

La natura del servizio esclude la possibilità da parte dell'Organismo d'Ispezione di svolgere attività di consulenza tecnica nei confronti del Committente.

Il presente Regolamento è reso disponibile a qualsiasi parte interessata sul sito internet di I.G.M. al seguente indirizzo: [www.igmcertificazioni.it](http://www.igmcertificazioni.it).

### 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento si applica alle verifiche periodiche e straordinarie degli Impianti secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 462 del 22 ottobre 2001 e s.m.i..

### 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

#### *Riferimenti per l'attività d'ispezione*

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni;
- Regolamenti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento ACCREDIA;
- Disposizioni con forza di legge o a carattere d'indirizzo emanati da Autorità pubbliche competenti (es. Circolari Ministeriali).

#### *Riferimenti legislativi e normativi tecnici in materia di impianti*

- D.P.R. 462/01 -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.
- Principali disposizioni di legge inerenti la sicurezza degli **impianti**, di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo:
  - Guida CEI 0-14 - Guida all'applicazione del DPR 462/01.
  - Guida CEI 64-14 - Guida alle verifiche degli impianti elettrici utilizzatori.
  - Norma CEI 64-8 - Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua.

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

- CEI-EN 50522 - Messa a terra degli impianti elettrici a tensione superiore a 1 kV in c.a..
- CEI EN 61936 - Impianti elettrici con tensione superiore a 1 kV in c.a - Parte 1: Prescrizioni comuni.
- Norma CEI 64-4:1997 - Impianti elettrici nei locali adibiti ad uso medico.
- Norma CEI 81-1 - Protezione delle strutture contro i fulmini.
- Norme CEI EN 62305-1/4 - Protezione contro i fulmini- Parte 1: Principi generali - Parte 2: Valutazione del rischio – Parte 3: Danno materiale alle strutture e pericolo per le persone – Parte 4: Impianti elettrici ed elettronici nelle strutture.
- Norma CEI EN 50110 - Esercizio degli impianti elettrici.
- Norma CEI 11-27 - Lavori su impianti elettrici.

#### 4 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento e nell'ambito dell'attività di verifica è coerente con la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Cliente** Soggetto richiedente il servizio d'ispezione

**Ente d'Accreditamento** Organismo Nazionale di Accreditamento: l'unico organismo che in uno Stato Membro è stato autorizzato da tale Stato a svolgere attività di accreditamento (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, comma 11).

**Ispettore** persona in possesso dei requisiti tecnici professionali necessari per effettuare le verifiche di cui al presente Regolamento e che è stata qualificata da I.G.M. a tale scopo

**Ispezione** attività svolta dall'ON, che consiste nell' accertare che le parti dell'impianto da cui dipende la sicurezza siano efficienti e funzionino correttamente; l'attività consiste in un esame documentale, un esame visivo ed una serie di prove e di misure strumentali

**Rilievo** deviazione dalla normativa di riferimento in materia che può generare, a seconda della gravità, non conformità, raccomandazioni, ovvero semplici osservazioni

**Verbale di verifica** documento di sintesi redatto dall'Organismo al termine della verifica che contiene i dati anagrafici e tecnici dell'impianto, l'elencazione dei controlli effettuati con i valori delle misure significative ai fini della sicurezza, i rilievi riscontrati e l'indicazione se l'impianto può essere mantenuto in funzione oppure no

**Impianto di messa a terra:** insieme dei dispersori, dei conduttori di terra, dei collettori (o nodi) di terra e dei conduttori equipotenziali, destinato a realizzare la messa a terra di protezione e/o di funzionamento.

**Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche:** insieme dei ricettori, dei dispersori, dei conduttori di terra, dei collettori (o nodi) di terra e dei conduttori equipotenziali, destinato a realizzare la messa a terra di protezione usato per ridurre il danno materiale dovuto alla fulminazione diretta della struttura ; è costituito da un impianto di protezione esterno e da un impianto di protezione interno.

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

**Verifica periodica (impianti):** insieme di procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza degli impianti elettrici e/o di protezione scariche atmosferiche.

**Verifica straordinaria (impianti):** insieme di procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di esito negativo della verifica periodica, modifica sostanziale dell'impianto, richiesta del datore di lavoro.

**Verbale di verifica periodica:** documento appositamente predisposto dall'Organismo per le annotazioni e le risultanze delle verifiche periodiche.

**Verbale di verifica straordinaria:** documento appositamente predisposto dall'Organismo per le annotazioni e le risultanze delle verifiche straordinarie.

**Non Conformità:** rilievo che evidenzia la condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti cogenti applicabili che mette a rischio la sicurezza degli utenti; la non conformità determina l'esito negativo della verifica, attivando l'iter previsto dalle norme.

**Prescrizione:** rilievo che evidenzia la condizione di mancato rispetto a requisiti che non pregiudicano l'utilizzo dell'impianto ma che devono comunque essere risolti dal committente entro un congruo termine (ad es. entro la successiva verifica di legge).

**Osservazione:** rilievo che non pregiudica il funzionamento in sicurezza dell'impianto, ma che può rappresentare oggetto di potenziale contenzioso (es. economico, tecnico, ecc.) per il cliente.

**Cliente/Committente:** richiedente l'esecuzione di una verifica; nella fattispecie è il proprietario dell'immobile ove è installato l'impianto o suo legale rappresentante (ad. es. Amministratore di condominio ecc.).

**Ispettore/Verificatore:** persona in possesso di appropriate competenze e qualifiche incaricato per l'esecuzione della verifica.

**Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione 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;

**Appello/Ricorso:** appello formale scritto, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo.

## 5 MODALITA' OPERATIVE

### 5.1 Attivazione ed effettuazione del servizio

A seguito di richiesta di verifica (periodica / straordinaria) dal parte del Cliente, I.G.M. **previa verifica della fattibilità tecnico-economica**, formula offerta economica (OVI), sulla base del Tariffario vigente deliberato dalla I.G.M. Certificazioni.

Il Cliente attiva il servizio con l'accettazione dell'offerta, che può avvenire attraverso la sottoscrizione della stessa, oppure attraverso apposito contratto redatto secondo quanto previsto nell'offerta economica e nel rispetto del presente Regolamento, che viene sottoscritto da entrambe le parti al momento dell'accordo.

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

L'offerta (contratto) viene riesaminata dal Responsabile Tecnico (**o Sostituto RT**) **all'atto dell'emissione**, con l'apposizione di data, timbro e firma nell'offerta stessa.

Qualora l'offerta ritorni modificata, I.G.M. Certificazioni si riserva di non avviare l'iter di verifica DPR 462/01 dandone comunicazione per iscritto al Richiedente.

### 5.2 Gestione delle anagrafiche e delle commesse

I.G.M. carica sul proprio database i dati anagrafici dei clienti che hanno accettato un'offerta per uno o più servizi di verifica, nonché i dati tecnici relativi agli impianti da sottoporre a verifica. Il Cliente si impegna a trasmettere a I.G.M., contestualmente alla stipula contratto / sottoscrizione offerta la data ultima verifica e i dati per la fatturazione.

La data dell'ultima verifica permette all'Organismo I.G.M. di realizzare uno scadenario, fondamentale ai fini della gestione delle verifiche entro i termini di legge.

### 5.3 Apertura della commessa

In caso di accettazione dell'offerta economica relativa alla verifica di un impianto ed entro tre mesi dalla data di scadenza della verifica di quell'impianto, l'Organismo I.G.M. provvede all'apertura della commessa ed all'assegnazione dell'incarico ad uno dei verificatori qualificati da I.G.M. il cui nominativo viene indicato al Cliente, che può ricusarlo entro 3 (tre) giorni dalla data di notifica motivandone le ragioni.

In caso di accettazione del Verificatore da parte del Cliente, la Segreteria Tecnica di I.G.M. provvede ad assegnare l'incarico al Verificatore.

**I.G.M. Certificazioni si impegna a comunicare al Cliente (mail o brevi manu) ogni eventuale modifica del presente Regolamento, anche in corso di attività di verifica. Il Cliente ha tempo 30 giorni per comunicare l'eventuale non accettazione delle modifiche in forma scritta a mezzo raccomandata A/R; ciò comporta, il decadere degli accordi contrattuali e la rinuncia alla Verifica. Trascorsi 30 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di I.G.M. senza riscontri da parte del Cliente, le modifiche stesse si intendono accettate.**

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

### 5.4 Verifica periodica

La Segreteria Tecnica provvede entro il 20 del mese precedente a inserire le verifiche previste per il mese successivo nell'elenco di assegnazione al verificatore.

Parallelamente provvede a informare il Cliente, quest'ultimo può avvalersi del diritto di riacquiescenza del verificatore, come indicato al punto 5.3 del presente regolamento.

Il Verificatore prende accordi con il Cliente (Datore di Lavoro) concordando data e orario della verifica con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni sulla data proposta.

La verifica non può avere luogo se non è presente la ditta di manutenzione e/o personale qualificato messo a disposizione dal Committente.

Di regola la verifica non può essere anticipata oltre tre mesi rispetto alla scadenza, salvo diversi accordi, documentati, tra Cliente e Organismo d'Ispezione.

Nel corso dell'ispezione il Verificatore effettua:

- un esame documentale in funzione delle caratteristiche dell'impianto, avendo cura di riscontrare l'effettiva esistenza di tutta la documentazione che necessita ai fini della verifica ed esaminare la rispondenza della documentazione acquisita ai requisiti di legge ed alla situazione in essere.  
Terminato l'esame documentale, il Verificatore si accerta della periodicità della verifica in base alla destinazione d'uso degli ambienti e della valutazione del rischio effettuata dal datore di lavoro, organizza le fasi successive dell'intervento, ovvero stabilisce quali prove e misure effettuare e su quali parti dell'impianto.
- un esame a vista dei luoghi e degli impianti (a campione) al fine di controllare che gli stessi siano stati realizzati e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche.  
L'esame a vista prevede, l'apertura di quadri, cassette di derivazione, pozzetti, ecc. ad opera di personale preposto e qualificato messo a disposizione dal Committente.
- una serie di prove strumentali previste dalla norma CEI 64-14, condotte con il supporto di personale messo a disposizione dal Cliente.

Qualora all'atto di effettuazione della verifica, il verificatore dovesse riscontrare elementi difformi rispetto a quelli forniti dal richiedente in sede di formulazione dell'offerta relativi ai dati dell'impianto, il verificatore informa il cliente e contatta la segreteria tecnica per l'emissione di una nuova offerta.

Al termine dell'ispezione il Verificatore redige il Verbale, specificando se l'impianto può essere mantenuto in esercizio (verbale positivo) oppure no (verbale negativo).

Il Responsabile Tecnico di I.G.M. Certificazioni (o il **Sostituto RT**) effettua il riesame dei verbali trasmessi dal Verificatore, e ne valuta la completezza formale nonché controlla la legittimità degli eventuali rilievi.

**Regolamento per le verifiche impianti  
(DPR 462/01)**

Nel caso in cui il Responsabile Tecnico dovesse rilevare verbali mal compilati o con rilievi non pertinenti, contatta il Verificatore per i chiarimenti del caso ed eventualmente apre un reclamo e/o una non conformità interna; qualora ne ravvisi la necessità il Responsabile Tecnico emette un nuovo verbale (che riporta i riferimenti del verbale annullato e le motivazioni che hanno determinato l'annullamento), ed informa il Cliente, fornendo loro le indicazioni circa le azioni successive da compiere per la restituzione della copia del verbale da annullare.

Il riesame del verbale deve essere effettuato in un tempo non superiore ai 10 (dieci) giorni dalla data di redazione del verbale stesso. Il Cliente riceverà copia del verbale di verifica riesaminato dal Responsabile Tecnico unitamente alla fattura.

A conclusione di una verifica ispettiva è altresì compito del Verificatore:

- rilevare eventuali non conformità che costituiscono violazione al D.Lgs. 81/08;
- registrare le stesse sul Verbale di Verifica ed attribuire l'esito negativo.

Qualora i rilievi, costituiscono violazione al D.Lgs. 81/08, il responsabile Tecnico, entro 3 gg della verifica con esito negativo, deve:

- verificare le motivazioni che hanno condotto all'esito negativo della verifica
- trasmettere, entro 5 gg, all'Ente pubblico che effettua la vigilanza, copia della documentazione relativa alla verifica, per gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 758/94;
- mantenere, se necessario, i contatti con l'Ente di vigilanza per eventuali chiarimenti.

### **5.5 Verifica straordinaria**

Il Cliente richiede la Verifica Straordinaria nei casi previsti dal DPR 462/01 e s.m.i.:

- esito negativo della verifica periodica;
- modifica sostanziale dell'impianto;
- incidenti sul lavoro;
- richiesta da parte del datore di lavoro.

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, per quanto possibile, viene effettuata dallo stesso verificatore responsabile di quest'ultima. Essa non modifica la scadenza della verifica periodica.

Nel caso di verifica straordinaria su richiesta del Cliente o per modifica sostanziale dell'impianto, è compito del Verificatore accertarsi delle motivazioni di tale richiesta e modificare o meno la scadenza della periodicità.

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

### 5.6 Contenuti minimi del verbale

Il verbale d'ispezione deve contenere almeno i seguenti elementi:

- identificazione dell'impianto oggetto della verifica (**VVI / N° / Anno**);
- tipologia di verifica (ordinaria/straordinaria);
- data/e della verifica (possono non coincidere con la data di emissione del rapporto);
- nome del Verificatore che ha effettuato la verifica per conto dell'Organismo;
- indicazioni del tempo impiegato ad effettuare la verifica espresso in ore/uomo;
- presenza o meno della documentazione necessaria ai sensi di legge;
- anno d'installazione dell'impianto e sue caratteristiche progettuali;
- indicazione sintetica circa le prove e misure eseguite con i risultati ottenuti;
- strumentazione utilizzata;
- condizioni di manutenzione dell'impianto;
- esito della verifica (**positivo o negativo**);
- descrizione delle non conformità riscontrate in caso di esito negativo;
- eventuali osservazioni (indicazioni sull'effettuazione della misura della resistenza di terra nei sistemi di categoria II e III, annotazioni sulla documentazione ecc.);
- estremi della documentazione presa in visione all'atto della verifica;
- **il riesame e approvazione da parte del RT o sostituto RT.**



## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

### 5.7 Impegni reciproci del Cliente e di I.G.M.

Il presente Regolamento individua gli obblighi reciproci dell'Organismo I.G.M. e del Cliente che vengono sottoscritti con la firma del contratto/ordine.

#### Impegni di I.G.M.

Con la firma e l'accettazione del contratto I.G.M. si impegna a svolgere il servizio nel rispetto del presente Regolamento e dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza.

In particolare I.G.M.:

- non svolge né direttamente né attraverso i propri Verificatori attività di consulenza, installazione, progettazione e manutenzione di impianti;
- non effettua pressioni indebite nei confronti dei propri Verificatori, né di tipo finanziario, né di altra natura al fine di condizionare l'esito della verifica;
- effettua l'analisi dei rischi per valutare eventuali minacce alla propria imparzialità e la sottopone al vaglio del Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità per il parere di competenza;
- si impegna a **mantenere la riservatezza e la segretezza delle informazioni** e affinché tutto il proprio personale non divulghi a terzi le informazioni acquisite nel corso delle verifiche; la Società potrà fornire tali informazioni solo dietro richiesta da parte delle Autorità Competenti;
- si impegna a comunicare al Cliente l'eventuale decadenza della propria abilitazione. In tale caso il Cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con I.G.M. senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- garantisce di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge;
- garantisce che tutto il proprio personale ha in dotazione strumentazione di misura idonea rispetto alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura presso laboratori Accreditati;
- garantisce che tutto il proprio personale ha ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere ed è in possesso dei DPI individuati nel Documento di Valutazione dei Rischi.

## Regolamento per le verifiche impianti (DPR 462/01)

### Modifiche al Regolamento

I.G.M. Certificazioni si impegna a comunicare al Cliente (**mail o brevi manu**) ogni eventuale modifica del presente Regolamento, anche in corso di attività di Certificazione. Il Cliente ha tempo 30 giorni per comunicare l'eventuale non accettazione delle modifiche in forma scritta a mezzo raccomandata A/R; ciò comporta, il decadere degli accordi contrattuali e la rinuncia alla certificazione.

Trascorsi 30 giorni dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di I.G.M. senza riscontri da parte del Cliente, le modifiche stesse si intendono accettate.

### Impegni del Cliente

Con la firma e l'accettazione del contratto il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione di I.G.M. tutta la documentazione tecnica e amministrativa nonché i mezzi necessari all'espletamento dell'incarico quali l'accesso ai locali e la presenza di personale della ditta di manutenzione e/o di personale preposto e qualificato messo a disposizione dal Committente; inoltre il Cliente dovrà mettere a disposizione dell'Organismo all'atto della verifica, la documentazione di seguito elencata:
  - Dichiarazione di rispondenza o di conformità
  - Progetto dell'impianto e schemi elettrici
  - Planimetrie dell'impianto di terra
  - Denuncia impianti agli enti competenti
  - Eventuali verbali precedenti ispezioni
  - Valutazione del rischio di fulminazione
  - Dati relativi al guasto a terra del sistema (II o III categoria)
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della verifica possano essere presenti Ispettori dell'Ente Unico di Accreditamento. In tale circostanza I.G.M. si impegna a darne tempestiva comunicazione;
- accettare, senza costi aggiuntivi a suo carico, che all'atto della verifica possano essere presenti Ispettori I.G.M. inviati in affiancamento per formazione o per attività di monitoraggio in campo;
- utilizzare, esibire o citare il Verbale di Verifica rilasciato da IGM, purché riproduca integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata;
- NON utilizzare, in nessun caso, il marchio di accreditamento nel rispetto del regolamento RG-09 dell'ente unico di accreditamento (Accredia) in vigore;
- segnalare tempestivamente a I.G.M. eventuali modifiche dei dati forniti in sede di stipula del contratto;
- segnalare tempestivamente a I.G.M. eventuali incidenti occorsi nell'ambito dell'esercizio dell'impianto.

**Regolamento per le verifiche impianti  
(DPR 462/01)****6. RECLAMI E RICORSI**Reclami

Il Cliente (datore di lavoro) o altri soggetti interessati possono presentare Reclamo nei confronti dell'operato dell'Organismo I.G.M., ~~secondo le modalità riportate al paragrafo successivo "Ricorsi"~~, che viene preso in carico dalla Direzione Generale, che lo analizza ed individua le eventuali azioni da intraprendere.

Nel caso in cui il Reclamo sia fondato, I.G.M. apre una procedura interna di Non Conformità, secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Tutti i reclami che vengono ricevuti da I.G.M. vengono presi in carico e trattati da personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del reclamo.

I.G.M. fornisce sempre risposta in forma scritta, entro 30 gg, comunicandogli le sue decisioni in ordine al Reclamo. I Reclami sono inoltre rianalizzati periodicamente da I.G.M. nell'ambito del Riesame della Direzione.

Ricorsi

Il Cliente che a seguito di Ricorso nei confronti dell'operato di I.G.M. non ritiene adeguate le risposte/decisioni prese dall'Organismo I.G.M., può ricorrere contro lo stesso nelle Sedi Competenti.

I ricorsi possono essere presentati entro 30 giorni dalla trasmissione della notifica della decisione contro cui si ricorre, all'Organismo I.G.M. Certificazioni utilizzando l'apposito di modello di "reclamo", ove il richiedente descrive le motivazioni del ricorso stesso.

L'Organismo I.G.M. Certificazioni provvederà a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione del ricorso.

Tutti i ricorsi che vengono ricevuti da I.G.M. vengono presi in carico e trattati da personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

I ricorsi ricevuti vengono, inoltre, trasmessi al Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità per eventuali e opportune osservazioni e valutazioni.

**Per la presentazione di un reclamo o un ricorso si può utilizzare modulo M03.02, disponibile sul sito [www.igmcertificazioni.it](http://www.igmcertificazioni.it) pagina "SERVIZIO CLIENTI".**

Foro competente

Per ogni controversia, in sede di offerta verrà indicato quale foro competente il foro di Palermo, trattandosi di rapporto contrattuale diverso dal consumatore.

**Regolamento per le verifiche impianti  
(DPR 462/01)****GESTIONE RECLAMI E RICORSI**

Il presente paragrafo regola il processo di gestione dei reclami e dei ricorsi, con l'obiettivo di tutelare il cliente e tutte le altre parti interessate.

**Reclamo:** espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente o da una parte terza per i prodotti/servizi di IGM Certificazioni.

**Ricorso:** richiesta da parte del Cliente al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello ottenuto e inerente a una decisione presa da IGM Certificazioni relativa all'attività di certificazione o ispezione.

IGM Certificazioni dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni circa i reclami e i ricorsi.

Tale processo è assoggettato ai requisiti di riservatezza, circa chi ha presentato il reclamo o il ricorso che possono essere inoltrati tramite E-MAIL all'indirizzo di posta elettronica: [info@igmcertificazioni.it](mailto:info@igmcertificazioni.it). Per ulteriori informazioni è possibile contattare telefonicamente IGM al numero +39 091-8770224.

Il reclamo o ricorso viene trasmesso al Responsabile del Sistema di Gestione per identificarlo e classificarlo in riferimento alle attività svolte da IGM.

**RECLAMI**

Tutti i reclami che vengono ricevuti da vengono presi in carico e assegnato a personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del reclamo.

Nel caso in cui il Reclamo sia fondato, I.G.M. Certificazioni apre una procedura di Non Conformità (interna) contestualmente trasmette comunicazione al reclamante.

Se il reclamo non è riferibile ad attività svolte da I.G.M. viene comunque fatta apposita comunicazione al soggetto che ha presentato il reclamo.

Se il reclamo è accolto si procede con individuazione delle cause e si avviano le appropriate azioni correttive necessarie alla sua risoluzione.

I.G.M. fornisce al soggetto che ha presentato il reclamo, una risposta in forma scritta, entro 30 gg, comunicandogli le sue decisioni in ordine al Reclamo.

Qualora entro il tempo stabilito per la risposta (30 gg) I.G.M. non ha provveduto ad assumere una decisione in ordine al reclamo, provvede a fare un comunicazione dove informa la parte interessata circa la gestione del reclamo ogni 30 gg.

I Reclami sono inoltre rianalizzati da I.G.M. nell'ambito del Riesame della Direzione al fine di promuovere azioni in grado di impedire il ripetersi di analoghi reclami.

**Regolamento per le verifiche impianti  
(DPR 462/01)****RICORSI**

I ricorsi riguardano comunicazioni da parte del Cliente inerenti al risultato delle attività di valutazione della certificazione o ispezione svolta da IGM Certificazioni.

Il ricorso viene preso in carico da I.G.M. Certificazioni e assegnato per la gestione a personale interno che non è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

La presentazione di un ricorso da parte del Cliente non sospende le decisioni assunte da I.G.M. Certificazioni fino alla conclusione dell'esame del ricorso stesso.

I.G.M. provvede alla chiusura del Ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al Cliente in forma scritta entro 30 gg dalla data di presentazione del ricorso.

Qualora entro il tempo stabilito per la risposta (30 gg) I.G.M. non ha provveduto ad assumere una decisione in ordine al ricorso, provvede a fare una comunicazione dove informa la parte interessata circa la gestione del ricorso ogni 30 gg.

Dall'analisi del ricorso e dalle decisioni determinate nel merito, il RSQ può stabilire eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

I ricorsi ricevuti vengono, inoltre, trasmessi al Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità per eventuali e opportune osservazioni e valutazioni.

La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo a nessuna azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

Qualora l'iter completo del ricorso non porti a una conclusione definitiva amichevole della controversia, o qualora il cliente dichiari di non accettare la gestione del ricorso secondo le modalità sopra riportate, è facoltà di IGM Certificazioni o del Cliente ricorrere a un foro arbitrale o alla giustizia ordinaria.

Nel caso di contenzioso gestito secondo i criteri dell'arbitrato o alla giustizia ordinaria, saranno seguite le disposizioni regolamentari in materia.

**Regolamento per le verifiche impianti  
(DPR 462/01)****7. DISPOSIZIONI FINALI****Trattamento dei dati personali**

I.G.M. assicura il trattamento dei dati personali dei propri Clienti in conformità alle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 (Privacy), garantendo la riservatezza delle informazioni ottenute nell'ambito dello svolgimento della propria attività e la estende ai propri Ispettori, impegnandoli a non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione o di certificazione loro assegnate e a non diffonderne la documentazione.

Tutti i dipendenti e i collaboratori di I.G.M. sottoscrivono accordi di riservatezza con i quali si impegnano tra l'altro a mantenersi liberi da qualunque influenza di natura economica e psicologica oltre che da eventuali conflitti di interesse.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di Ispezione, al cliente in oggetto ed eventualmente all'Ente di Accreditamento. Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, I.G.M. Certificazioni ne dà comunicazione scritta Cliente. Tuttavia qualora le informazioni vengono richieste dall'Autorità Giudiziaria, l'Organismo provvederà successivamente ad informare il Cliente, salvo diversa disposizione da parte dell'Autorità Giudiziaria stessa.