

# REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI ISPEZIONE

## DPR 462/01

<i>Rev</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione della Modifica</i>	<i>Elaborato da: (RGQ/RDD)</i>	<i>Verificato ed Approvato da: (Direzione Generale)</i>
1.1	10/07/2020	P. 3.0 Rif. Normativi - 4.2 riesame ed esito negativo		
1.0	18/01/2018	Prima emissione		

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà della OCE, Organismo di Certificazione Europea Srl, qualsiasi utilizzo da parte di terzi senza autorizzazione della Società sarà perseguito a termini di legge.



## SOMMARIO

<b>PUNTO</b>	<b>ARGOMENTO</b>	<b>PAG</b>
<b>1.0</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>4</b>
<b>4.0</b>	<b>ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE .....</b>	<b>4</b>
4.1	<i>ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – ASPETTI COMMERCIALI E CONTRATTUALI.....</i>	<i>4</i>
4.2	<i>ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE – LE VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE.....</i>	<i>5</i>
4.3	<i>USO DEL VERBALE .....</i>	<i>6</i>
<b>5.0</b>	<b>RISERVATEZZA .....</b>	<b>7</b>
<b>6.0</b>	<b>DOVERI E DIRITTI .....</b>	<b>7</b>
6.1	<i>Doveri del cliente .....</i>	<i>7</i>
6.2	<i>Diritti del cliente .....</i>	<i>8</i>
6.3	<i>Diritti e doveri di OCE.....</i>	<i>8</i>
<b>7.0</b>	<b>RICORSI E RECLAMI.....</b>	<b>9</b>
7.1	<i>Reclami.....</i>	<i>9</i>
7.2	<i>Ricorsi o appelli.....</i>	<i>10</i>
<b>8.0</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>10</b>
<b>9.0</b>	<b>CONDIZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>11</b>

## 1.0 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 ai sensi del D.P.R. 22 ottobre 2001 n.462.;

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare la rispondenza degli impianti alle Norme di sicurezza.

Il presente regolamento si applica a tutte le attività di ispezione (verifica) sugli impianti di terra, dispositivi di protezione contro i fulmini e impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione ai sensi del DPR 462/01.

In particolare, in relazione al DPR 462/01, art. 1, comma 1, le ispezioni eseguite da OCE sono le seguenti:

- verifica delle installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- verifica degli impianti di messa a terra;
- verifica degli impianti elettrici con pericolo di esplosione.

Le verifiche possono essere

- periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6);
- straordinarie (DPR 462/01, art. 7).

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, OCE 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.

## 2.0 MODALITÀ DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet: [www.ocesrl.com](http://www.ocesrl.com).

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.

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, OCE 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 OCE, 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, OCE dovrà darne comunicazione al cliente mediante fax, posta o e-mail. Entro il termine di due mesi dalla comunicazione il cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla ispezione; trascorsi 2 mesi dalla data della comunicazione delle modifiche da parte di OCE senza riscontri da parte del cliente, le modifiche stesse si intendono accettate per silenzio-assenso.

### 3.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.P.R. 22 ottobre 2001 N° 462 Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazione e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi
- Regolamento ACCREDIA RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- Regolamento ACCREDIA RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"
- norme UNI, CEI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida ed in particolare:
  - UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
  - UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali"
  - Guida CEI 0-14 Guida all'applicazione del DPR 462/2001 DEFINIZIONI
  - ILAC P15:06/2014 – Application of ISO/IEC 17020:2012;

La terminologia utilizzata da OCE nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 3: Valgono inoltre le seguenti definizioni:

**Ispezione:** 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. Inoltre relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, il termine "verifica" è da considerarsi omonimo al termine "ispezione".

**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.

**Verbale di Verifica:** documento di sintesi dell'attività di ispezione I risultati che emergono dalle attività di ispezione sono espressi come:

**Prescrizioni:** deviazione dalle disposizioni di legge o dalle norme tecniche a seguito delle attività di ispezione.

### 4.0 ATTIVAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE

#### 4.1 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.
2. **OFFERTA:** OCE 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 § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, OCE invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di "Contratto" compilato e firmato, insieme al 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 OCE nel Contratto stesso.

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

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

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

OCE esegue e gestisce le proprie ispezioni nel rispetto dei seguenti documenti:  
DPR 462/01;  
Guida CEI 0□14;

A seguito della stipula del contratto, sulla base del "Registro Ispettori Qualificati", OCE incarica il Verificatore che eseguirà l'ispezione.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica; tale verifica verrà effettuata in un giorno lavorativo e in orario lavorativo di OCE (9:00-18:00), con uno scostamento massimo di **3 mesi** rispetto la naturale scadenza, salvo richieste particolari da concordare, previa informazione al Cliente.

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 cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. OCE ai sensi del DPR 462/01, comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA entro 5 giorni; le comunicazioni possono essere eseguite a mezzo pec, raccomandata A/R o altro mezzo che ne assicuri la ricezione.

I verbali con esito positivo non vengono rilasciati al termine della verifica; l'ispettore invia il verbale ad OCE entro 10 giorni dalla data della verifica. OCE invia copia del verbale (sia per quelli con esito positivo sia per quelli con esito negativo) al Cliente con la relativa fattura a mezzo mail o posta ordinaria.

Nel caso in cui l'ispettore inizi l'ispezione, ma non riesca a portarla a termine per circostanze 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, ecc.) sospende l'ispezione e comunica per iscritto al cliente la sospensione e la relativa motivazione; l'ispezione viene conclusa non appena il cliente risolve i motivi della sospensione.

### Riesame

La documentazione prodotta durante l'ispezione. Il Verbale ed il Report allegato, vengono riesaminati dal Responsabile Tecnico entro 20 giorni dalla ricezione del verbale.

I Verbali con esito negativo vengono riesaminati entro 3 giorni.

Nel caso fosse lo stesso Responsabile Tecnico ad effettuare la verifica il riesame viene eseguito dal suo Vice.

Se al Cliente non viene inviata nessuna altra copia del Verbale quello precedentemente inviato risulta valido.

Se in seguito al riesame il Responsabile Tecnico dovesse ritenere opportuno apportare delle modifiche al verbale o all'esito della verifica stessa, OCE ne darà comunicazione formale al Cliente e all'ispettore che, fornendo le dovute spiegazioni, provvederà ad emettere un nuovo verbale che annulla e sostituisce il precedente; successivamente il nuovo verbale sarà inviato al Cliente. Tale comunicazione dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data della verifica. Le comunicazioni con il Cliente possono essere eseguite a mezzo pec, raccomandata A/R o altro mezzo che ne assicuri la ricezione.

## Contenuto del Verbale di Ispezione

Tutti i Verbali di Ispezione sono composti da:

- tipo di verifica;
- l'identificazione e i dati del cliente;
- l'identificazione e la descrizione dell'impianto;
- non conformità rilevate;
- eventuali osservazioni;
- data dell'ispezione;
- esito della verifica;
- il nome e la firma dell'Ispettore;
- data entro la quale va riverificato l'impianto.

## Contenuto del Rapporto di Prova

Il Rapporto di Prova è composto da:

- tipo di verifica;
- dettaglio su documentazione dell'impianto;
- dettaglio su esame visivo;
- dettaglio dei risultati delle singole verifiche eseguite;
- estremi strumentazione utilizzata;
- esito della verifica;
- data della verifica;
- data entro la quale va riverificato l'impianto;
- firma del Verificatore e del Responsabile Tecnico.

## verifica straordinaria

Il cliente può richiedere alla OCE la verifica straordinaria di un impianto nei casi previsti dal DPR 462/01

Qualora nel corso della verifica straordinaria vengano effettuati tutti i controlli richiesti per la verifica periodica, sul verbale di ispezione sarà specificato che trattasi di verifica periodica e straordinaria, facendo slittare la periodicità delle verifiche stesse.

### 4.3 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, OCE intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

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

OCE conserva i Verbali di Ispezione per almeno 10 anni.

## 5.0 RISERVATEZZA

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati, la loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da OCE e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Fabbricante/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano fornire obbligatoriamente (es. richieste della magistratura).

OCE garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati e i rispettivi Clienti.

Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento e al Comitato di Certificazione di OCE per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

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

Pertanto, le informazioni non potranno essere divulgate a terzi da OCE.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), OCE si ritiene sollevata dall'obbligo della Riservatezza, nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, OCE provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

## 6.0 DOVERI E DIRITTI

### 6.1 Doveri del cliente

Il cliente richiedente l'ispezione deve:

- a) rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
- b) mettere a disposizione del Verificatore OCE:
  - tutta la documentazione tecnica in suo possesso, relativa all'impianto oggetto della verifica;
  - in occasione della verifica una persona esperta dell'impianto e di lavori elettrici (preposto all'impianto), ad es. installatore esterno, progettista o personale tecnico del committente;
- c) garantire al personale ispettivo di OCE accesso ai locali;
- d) comunicare ad OCE eventuali modifiche costruttive dell'impianto apportate all'oggetto di ispezione e che comportino la verifica straordinaria dello stesso;
- e) comunicare ad OCE eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto ispezionato;
- f) informare OCE in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale;
- g) non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- h) garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli ACCREDIA (salvo quanto riportato al successivo § 7.2) alla documentazione e ai locali per assicurare il corretto svolgimento della Verifica Ispettiva,
- i) garantire (salvo quanto riportato al successivo § 7.2) l'accesso ai valutatori ACCREDIA previa comunicazione da parte di OCE dei loro nominativi,
- l) garantire (salvo quanto riportato al successivo § 7.2) l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione.
- m) dichiarare che la domanda di ispezione non è stata presentata ad altro organismo

Il Cliente inoltre si impegna a:

- a) garantire al personale OCE (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
- e) consentire al personale ispettivo OCE l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- g) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a OCE le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro

in cui è destinato ad operare il personale OCE, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con OCE ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza

h) accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche

i) 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.

l) presenziare durante la verifica con personale abilitato che è l'unico autorizzato ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, OCE 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.

## 6.2 Diritti del cliente

Il cliente:

a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché OCE possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;

b) può chiedere la sostituzione degli ispettori sia di OCE sia di ACCREDIA qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta ad OCE entro e non oltre il periodo di tempo stabilito nella comunicazione di pianificazione della verifica;

c) può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori/auditor dandone comunicazione scritta ad OCE ;

## 6.3 Diritti e doveri di OCE.

OCE si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente e/o liberi professionisti, per la effettuazione delle attività di ispezione.

I doveri di OCE sono:

- A. mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione;
- B. applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- C. svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- D. operare nel rispetto dei principi di:
  - a. Indipendenza, OCE 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
  - b. Imparzialità, OCE garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale né OCE né il suo personale né i Verificatori: è il progettista, fabbricante, installatore, distributore o manutentore degli impianti di cui al DPR 462/01; □ offre o fornisce consulenza ai propri clienti
  - c. riservatezza (tutto il personale OCE, 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 - OCE 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 OCE ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie)



- E. 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; OCE 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 OCE, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- F. garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività
- G. seguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate dal presente regolamento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente
- H. garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR) e sono in possesso dei DPI individuati.
- I. garantire che i Verificatori OCE sono tecnici esperti del settore, che frequentano periodici corsi di formazione per essere aggiornati sulle evoluzioni della normativa; il committente può valutare la professionalità del verificatore attraverso il relativo curriculum, che OCE è disponibile a fornire a semplice richiesta
- J. Garantire che i Verificatori hanno 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;

## 7.0 RICORSI E RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo relativo all'operato di OCE.

### 7.1 Reclami

OCE 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 OCE

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. Tali 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, OCE 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 OCE 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) 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 OCE si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di OCE ma a fattori diversi (es.

difetti di produzione o non corretta installazione o altro), l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente (amministratore 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, OCE, 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 della funzione centrale qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, OCE fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, OCE – 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.

## 7.2 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., o mezzo equivalente, entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

OCE conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per 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, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente § 8.1, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Coordinatore Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti dell'appello stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

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

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate dal Direttore Generale di OCE e comunque da persona diversa da quella che ha valutato il reclamo - appello.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, OCE provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R., o mezzo equivalente.

## 8.0 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

OCE opera nella piena conformità ed applicazione del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 circa il trattamento dei dati forniti dal Cliente. In particolare si rimanda ad una espressa condivisione degli art. 1 - 12 del citato Decreto Legislativo.

OCE vincola alla riservatezza il proprio personale e chiunque, operando per suo conto, venga a conoscenza di informazioni riservate.

Sottoscrivendo il Contratto, il Cliente consente, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, all'inserimento del suo nominativo nella lista anagrafica dei clienti di OCE e relativo trattamento dei dati personali, ai fini di:

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc;
- adempimenti degli obblighi derivanti da contratti stipulati, economici e fiscali;
- gestione amministrativa dei rapporti;
- attività promozionale sui servizi di OCE (marketing, offerte, analisi di mercato, statistiche).

Tali dati possono altresì essere diffusi alla Ns. eventuale rete di vendita e/o distribuzione dei servizi e potranno essere comunicati a Banche e Istituti Finanziari, studi legali, per la gestione degli

incassi e pagamenti derivante dall'esecuzione del contratto e agli enti/organismi preposti ai controlli previsti.

Il Titolare del trattamento dei dati è OCE- "Organismo di Certificazione Europea S.r.l." con sede in Palestrina (RM), Via Pietro Nenni, 32.

## **9.0 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-convenzione sottoscritto dalle parti.