
	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 1 di 19

	Funzione	Firma	Data
ELABORATO DA	RQ		
VERIFICATO DA	RQ		
APPROVATO DA	DG		


Revisione N°	02	del	07/01/2021
---------------------	-----------	------------	-------------------

MODIFICHE RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE	
Pagina	Descrizione
7	Diritto di ricusazione.
16/17	Gestione dei reclami e dei ricorsi

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 2 di 19

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione.....	3
2. Responsabilità	3
3. Definizioni.....	3
4. Attivazione ed erogazione del servizio di verifica.....	5
4.1 Accesso ai servizi di verifica	5
4.2 Attivazione - aspetti contrattuali	6
4.3 Programmazione della verifica	6
4.4 Esecuzione della verifica	7
4.5 Verbalizzazione	7
4.6 Verifiche straordinarie	9
4.6.1 Esito negativo della verifica periodica	9
4.6.2 Modifica sostanziale all'impianto	9
4.6.3 Richiesta di verifica straordinaria da parte del cliente	11
4.7 Uso del verbale	11
5. Archiviazione e custodia dei verbali	12
6. Impegni di <i>SILP s.r.l.</i>.....	12
7. Impegni del Richiedente.....	14
8. Ricorsi e reclami	16
9. Riservatezza	18
10. Durata del contratto ed altre condizioni	19
11. Responsabilità civile	19

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 3 di 19

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 delle verifiche periodiche e straordinarie su:

- Impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
- impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
- impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione;
- installazioni e di dispositivi contro le scariche atmosferiche;

eseguite ai sensi degli artt. 4, 6 e 7 del DPR 462/2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero per lo Sviluppo Economico, di seguito identificato anche come MISE).

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, i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e si sia ottemperato ai rilievi, osservazioni, e prescrizioni eventualmente impartiti in precedenti verifiche.

2. Responsabilità

Il presente Regolamento viene sottoposto a specifica approvazione della Direzione *SILP s.r.l.* ed è a disposizione degli interessati nell'ultima revisione disponibile.

I clienti possono comunque richiederne una copia facendone richiesta a *SILP s.r.l.*

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.


Nelle sue attività *SILP s.r.l.* applica sempre l'ultima revisione emessa del Regolamento.

I clienti di *SILP s.r.l.* vengono informati via mail della emissione di una nuova revisione del regolamento in maniera collettiva.

Il Regolamento è parte integrante del contratto sottoscritto tra *SILP s.r.l.* e il Richiedente, si impegna ad adeguarsi alle nuove condizioni poste dal Regolamento ovvero a recedere dallo contratto.

3. Definizioni

La terminologia utilizzata da *SILP s.r.l.* nello svolgimento delle proprie attività, in accordo ai riferimenti normativi, è dettagliata di seguito.

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 4 di 19

- **Richiedente:** il richiedente o il Legale Rappresentante dell'impianto che presenta la richiesta per l'esecuzione di una verifica.
- **Luogo di lavoro:** luoghi destinati a ospitare posti di lavoro, ubicati all'interno dell'azienda o dell'unità produttiva, nonché ogni altro luogo di pertinenza dell'azienda o dell'unità produttiva accessibile al lavoratore nell'ambito del proprio lavoro. Con l'esclusione dei mezzi di trasporto, dei cantieri temporanei o mobili, delle industrie estrattive, dei pescherecci, dei campi, dei boschi e degli altri terreni facenti parte di un'azienda agricola o forestale.
- **Impianto di messa a terra:** insieme dei dispersori, dei conduttori di terra, collettori (o nodi) di terra e conduttori equipotenziali, destinato a realizzare la messa a terra di protezione. Ai fini del DPR 462/01 si intendono facenti parte dell'impianto di terra anche i segnalatori di primo guasto (ove esistenti) ed i dispositivi di protezione delle sovracorrenti o dalle correnti di dispersione predisposti per assicurare la protezione dai contatti indiretti.
- **Impianto di protezione contro le scariche atmosferiche:** impianto costituito da un sistema di captatori, da un sistema di calate e da un sistema di dispersori 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.
- **Impianto installato in luogo con pericolo di esplosione:** impianto elettrico installato all'interno di un'area classificata come Zona 0, Zona 1, Zona 20 o Zona 21 ai sensi del Titolo XI del D.Lgs 81/2008 (già D.Lgs 233/2003).
- **Luoghi a maggior rischio in caso di incendio:** luoghi dove il rischio relativo alle conseguenze di un incendio è maggiore rispetto ai luoghi ordinari.
- **Locali adibiti ad uso medico:** luoghi destinati a scopi diagnostici, terapeutici, chirurgici, sorveglianza e riabilitazione pazienti oltre quelli destinati ad uso estetico.
- **Luoghi identificabili come cantieri edili:** luoghi destinati a lavori di costruzione edile o ingegneria civile, scavi e lavori di montaggio e smontaggio di elementi prefabbricati utilizzati per la realizzazione dei lavori edili e d'ingegneria civile, lavori di costruzione, manutenzione, riparazione, demolizione, conservazione, risanamento, ristrutturazione o equipaggiamento e lavori di trasformazione, rinnovamento, o smantellamento di opere fisse, permanenti e temporanee, in muratura, cemento armato, in metallo, in legno, o in altri materiali, comprese le linee elettriche, le parti strutturali degli impianti elettrici, le opere stradali, ferroviarie, idrauliche, marittime, idroelettriche e, solo per la parte che comporta lavori edili o di ingegneria civile, le opere di bonifica di sistemazione forestale e di sterro.
- **Luoghi ordinari:** tutti i luoghi che non rientrano nelle definizioni precedenti.
- **Ispettore (o Verificatore - ISP):** personale che svolge attività di valutazione della conformità su incarico dell'Organismo.

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 5 di 19


- **Verifica (o 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.
- **Verifica periodica:** è l'insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza stabiliti dalla normativa vigente.
- **Verifica straordinaria:** è l'insieme delle procedure con le quali si accerta l'esistenza dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di esito negativo della verifica periodica, modifica sostanziale dell'impianto e richiesta del datore di lavoro.
- **Periodicità:** intervallo temporale che intercorre tra due verifiche periodiche condotte sullo stesso impianto. La periodicità è biennale per impianti installati in cantieri edili, locali medici, ambienti a maggior rischio di incendio e luoghi con pericolo di esplosione, quinquennale per impianti installati in ambienti ordinari.
- **Verbale di verifica:** documento di sintesi dell'attività di verifica predisposto per raccogliere le annotazioni e le risultanze della stessa.
- **Non Conformità:** rilievo che evidenzia la condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalle disposizioni di legge penalmente sanzionate o dalle norme tecniche, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, o dalle norme tecniche a seguito di attività di ispezione e che mette a rischio la sicurezza degli utenti; la Non Conformità determina l'esito negativo della verifica, attivando l'iter previsto dalla normativa vigente.
- **Osservazione:** indicazione al Richiedente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto ma che devono comunque essere risolti dal cliente almeno entro la verifica successiva.
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione sia verbale che scritta, rivolta all'Organismo, dettagliata in relazione ad un singolo episodio o alla totalità del servizio ricevuto da parte dell'Organismo.
- **Ricorso:** atto con cui un cliente chiede all'Organismo di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni, riguardanti l'erogazione del servizio di ispezione o certificazione, opponendosi ad esse.

4. Attivazione ed erogazione del servizio di verifica

4.1 Accesso ai servizi di verifica

Per accedere ai servizi di verifica, il Richiedente deve fornire alla *SILP s.r.l.* tutti i dati necessari:

- a mezzo della modulistica prevista dall'Organismo (preventivo/contratto di incarico);

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 6 di 19

- a mezzo di richiesta telefonica, fax, e-mail, pec;
- tramite l'apposita area del sito web;
- direttamente ad un referente di *SILP s.r.l.*

4.2 Attivazione - aspetti contrattuali

A fronte della richiesta pervenuta, *SILP s.r.l.* previa acquisizione delle informazioni necessarie, invia al Richiedente un'offerta comprensiva del regolamento di erogazione del servizio, denominata "contratto di incarico" nella quale sono indicate tutte le condizioni di fornitura del servizio. Il Richiedente che intende accettare l'offerta di *SILP s.r.l.*, dovrà stampare il predetto "contratto di incarico" apponendo la propria firma ed il timbro e inviarla a *SILP s.r.l.*; tale documento costituisce impegno contrattuale, salvo che non siano state apportate modifiche.

L'importo economico contenuto nell'offerta di *SILP s.r.l.* non copre gli eventuali costi per la presenza del personale necessario per il supporto e l'assistenza agli ispettori di *SILP s.r.l.*

Tali costi sono da ritenersi esclusivamente a carico del Richiedente.

4.3 Programmazione della verifica


Le verifiche sono pianificate considerando le esigenze legate alla scadenza temporale per l'effettuazione dell'intervento, la localizzazione degli impianti e la disponibilità del Richiedente; ciò allo scopo di ottimizzare la tempistica di esecuzione ed eventualmente di spostamento da un impianto all'altro.

SILP s.r.l. individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica. L'ufficio di segreteria 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.

Le attività di verifica verranno eseguite in giornate ed orari lavorativi (8.30 – 18.30), salvo richieste particolari da concordare tra ispettore e cliente, tenendo comunque conto della scadenza della verifica precedente.

Eventuali richieste di modifica potranno essere inoltrate dal Richiedente in forma scritta o tramite e-mail fino a 3 giorni lavorativi dalla data prevista per la verifica.

Nel caso in cui il Richiedente desiderasse l'appuntamento in una determinata fascia

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 7 di 19

oraria dovrà farne richiesta a *SILP s.r.l.* o all'ispettore incaricato che verificherà la possibilità di esaudire la richiesta in relazione ai vincoli organizzativi e logistici.

Inoltre il richiedente ha facoltà di ricusare preventivamente il verificatore inviando apposita comunicazione scritta via PEC o raccomandata A/R a *SILP srl* indicandone i motivi (ad es. per eventuali conflitti di interesse oppure comportamento deontologicamente scorretto).

4.4 Esecuzione della verifica

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:


1. Esame della documentazione tecnica e amministrativa relativa agli impianti da esaminare, che deve essere resa disponibile al verificatore, anche allo scopo di organizzare le fasi successive dell'intervento. Il Verificatore acquisisce copia della documentazione in fotocopia o tramite scansione fotografica.
2. Esame a vista dei luoghi e degli impianti, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto (o almeno di quelle parti verificabili) e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche.
3. Esecuzioni delle prove e misure previste dalle norme tecniche di riferimento e dalle procedure di *SILP s.r.l.* al fine di verificare l'efficienza degli impianti.

La verifica si svolge in presenza di personale preposto designato dal cliente, al quale sarà richiesto di firmare l'apposito report.

Nel caso in cui durante la verifica in campo emergano differenze tecniche rilevanti rispetto ai dati comunicati dal cliente in fase di offerta, il verificatore ne darà comunicazione al Responsabile Commerciale. Verrà generata quindi una nuova offerta sulla base delle modifiche comunicate dal verificatore. L'iter ripartirà dalle attività di programmazione della verifica.

4.5 Verbalizzazione

Completate tutte le operazioni di verifica, il verificatore (presso gli uffici della sede della *SILP s.r.l.*) sulla scorta della documentazione fornita dal committente, dell'esame visivo anche con supporto fotografico e delle misurazioni effettuate con idonea strumentazione, compila il "Rapporto di Verifica" allegando il report strumentale di tutte

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 8 di 19

le misurazioni effettuate.

A) Nel caso di “esito positivo” viene redatto dal verificatore anche il “Verbale di verifica” specificandone la validità temporale, l’impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio qualora presenti eventuali semplici “osservazioni”.

La risoluzione delle “osservazioni” evidenziate, non significative ai fini della sicurezza, deve essere eseguita da parte del Richiedente nel più breve tempo possibile, comunicata a *SILP s.r.l.* e sarà controllata da *SILP s.r.l.* o da altro organismo abilitato in occasione della successiva verifica periodica.

La documentazione prodotta dal verificatore viene sottoposta ad analisi e approvazione interna (riesame) da parte del Responsabile Tecnico di *SILP s.r.l.* o del suo vice entro 20 giorni lavorativi apponendone timbro e firma su tutte le pagine.


Nel caso in cui l’attività di riesame non possa essere completata entro i termini suddetti per cause non dipendenti da *SILP s.r.l.* (es. carenze documentali), sarà inviata comunicazione al cliente con la motivazione del ritardo.

Il verbale approvato verrà trasmesso al cliente entro 30 giorni lavorativi dalla verifica in campo tramite comunicazione PEC.

In caso di necessità di modifiche ad un verbale già trasmesso al cliente, sarà data comunicazione formale al cliente inviando un nuovo verbale, sempre tramite comunicazione PEC, che annulla e sostituisce il precedente, contenente il dettaglio delle modifiche apportate.

B) Nel caso di “esito negativo” secondo quanto stabilito dal DPR 462/2001, *SILP s.r.l.* è tenuto a darne comunicazione all’Ente di vigilanza (ASL o ARPA) competente per territorio che provvederà ad effettuare le valutazioni necessarie e a stabilire se l’impianto può o meno rimanere in servizio. Nel caso di rilascio di verbale con esito negativo, il verificatore incaricato trasmetterà a *SILP s.r.l.* il rapporto con esito negativo entro un giorno lavorativo dalla data della verifica. *SILP s.r.l.* comunicherà l’esito negativo agli Enti territorialmente competenti ed al cliente entro le 24 ore successive.

Il Richiedente dovrà provvedere all’eliminazione delle cause che hanno determinato l’esito negativo della verifica e, a lavori ultimati, dovrà richiedere a *SILP s.r.l.* una verifica straordinaria per chiusura della pratica con successiva comunicazione dell’esito positivo della stessa all’Ente di vigilanza. *SILP s.r.l.* si

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 9 di 19

impegna per quanto possibile a fare eseguire la verifica straordinaria dallo stesso verificatore che ha eseguito la verifica periodica.

4.6 Riesame D.T.

Nel caso in cui il D.T. in sede di riesame del verbale di ispezione si dovesse accorgere di un errore nel contenuto dei documenti forniti dall'ispettore, potrebbe arrivare a predisporre anche una nuova ispezione con costi a carico dell'organismo.

Per poi procedere con un'analisi sull'operato dell'ispettore.

4.7 Verifiche straordinarie

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

1. esito negativo di precedente verifica periodica, dopo la rimozione delle cause che hanno determinato l'esito negativo stesso. Essa deve essere eseguita per quanto possibile dallo stesso Organismo e Ispettore che ha svolto la verifica con esito negativo;
2. modifiche sostanziali dell'impianto;
3. richiesta motivata da parte del Richiedente.


4.7.1 Esito negativo della verifica periodica

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, il Richiedente è tenuto a far effettuare la verifica straordinaria a *SILP s.r.l.* che a sua volta, incaricherà per quanto possibile lo stesso verificatore che ha rilasciato il precedente esito negativo affinché attesti il ripristino delle condizioni di esercizio sicuro dell'impianto.

In questo caso la verifica straordinaria non modifica la scadenza della successiva verifica periodica.


4.7.2 Modifica sostanziale all'impianto

Le modifiche sostanziali all'impianto richiedono l'esecuzione di verifiche straordinarie. L'individuazione di necessità è una competenza esclusiva del Cliente.

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 10 di 19

Nella tabella seguente sono riportati alcuni esempi indicativi, ma non esaustivi, relativamente alla tipologia di impianto.

Tipologia di Impianto Elettrico	Esempi
Impianti elettrici di messa a terra	<ul style="list-style-type: none"> - le variazioni della categoria dell'impianto o della tensione di alimentazione; - un aumento di potenza che comporti una modifica preponderante del quadro generale o della cabina di trasformazione; - una modifica del sistema elettrico o del sistema di protezione contro i contatti indiretti , se tale modifica interessa tutto l'impianto; - cambio di destinazione dell'utenza, con diversa applicazione normativa (es. magazzino di vendita trasformato in laboratorio ad uso medico).
Dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche	<ul style="list-style-type: none"> - Una nuova classificazione della struttura o una modifica del numero di eventi limite; - Una variazione della categoria dell'impianto.
Impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione	<ul style="list-style-type: none"> - Modifica della qualifica di una zona (da zona 1 o 2 a zona 0, etc.); - Introduzione di sostanze del gruppo II C (idrogeno, acetilene, solfuro di carbonio, etc.) che determini zone con pericolo di esplosione (zone 0-1) con conseguente necessità di adeguamento dell'impianto elettrico; - introduzione di sostanza con classe di temperatura più elevata, che determini zone con pericolo di esplosione (zone 0-1, 20-21), con conseguente necessità di adeguamento dell'impianto elettrico; - estensione di una zona esistente (zone 0-1, 20-21) che

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 11 di 19

	comporti adeguamento dell'impianto elettrico
--	----------------------------------------------

Non sono, ad esempio, da considerarsi trasformazioni sostanziali, le modifiche dei quadri elettrici secondari e nei circuiti terminali, l'aumento della potenza contrattuale o il cambio di ragione sociale se ciò non comporta modifiche sull'impianto elettrico.

In caso di modifiche sostanziali dell'impianto, il Richiedente in sede di verifica dovrà rendere disponibili il verbale dell'ultima verifica periodica eseguita e le documentazione tecnica relativa alle modifiche eseguite.

In questo caso nel verbale verrà precisato l'oggetto della verifica stessa, anche al fine di modificare o meno la scadenza della periodicità.


4.7.3 Richiesta di verifica straordinaria da parte del cliente

In questo caso il cliente dovrà indicare le motivazioni della richiesta di verifica straordinaria (es. infortunio, anomalie sull'impianto, incendio, fulminazione, etc.) allo scopo di consentire una verifica mirata dell'impianto.

4.8 Uso del verbale

Il Richiedente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di verifica 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 della verifica.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, *SILP s.r.l.* intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 12 di 19

5. Archiviazione e custodia dei verbali

SILP s.r.l. custodisce per un periodo di 10 anni dalla data di rilascio l'originale dei verbali di verifica e la documentazione tecnica relativa alle eventuali verifiche straordinarie.

Il verbale di verifica è redatto in un'unica copia cartacea, in quanto al relativo cliente viene inviata la scansione tramite PEC, tale copia è custodita nell'archivio *SILP srl*. All'archivio possono accedere solamente il Responsabile dell'Ufficio Amministrazione, il Direttore Tecnico, il Sostituto del Responsabile Tecnico ed il Responsabile Commerciale. La scansione che viene inviata al cliente è memorizzata nell'archivio del computer del Responsabile dell'Ufficio Amministrazione protetto da password. (La password è a conoscenza del Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e della Direzione Generale).

6. Impegni di *SILP s.r.l.*

SILP s.r.l. si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento e ad operare nel rispetto dei principi di:

- **Indipendenza** (*SILP s.r.l.* garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. *SILP s.r.l.* si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Richiedente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere quanto sopra).
- **Imparzialità** (*SILP s.r.l.* garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale).
- **Riservatezza** (tutto il personale *SILP s.r.l.*, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Richiedente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Richiedente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Richiedente. *SILP s.r.l.* fornirà tali informazioni solo nel caso in cui

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 13 di 19

vengano richieste dall'ente di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso *SILP s.r.l.* ne darà avviso al Richiedente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie).

SILP s.r.l. si impegna ad informare il Richiedente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente contratto da parte dell'autorità competente; *SILP s.r.l.* non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Richiedente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Richiedente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con *SILP s.r.l.*, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, *SILP s.r.l.* si configura come organismo di verifica di tipo "A"; infatti effettua attività di verifica solo rispetto a prodotti, servizi, impianti e 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 verifica.


SILP s.r.l. garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Richiedente dalle proprie attività.

SILP s.r.l. si impegna ad eseguire le attività di valutazione richieste in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Richiedente.

SILP s.r.l. si impegna ad informare il Richiedente dell'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo in veste di osservatori e/o di ispettori *SILP s.r.l.* in affiancamento/addestramento e ispettori in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo o audit interni).

SILP s.r.l. garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di certificazione/ispezione è stato opportunamente edotto, informato e formato circa i rischi generali e specifici nelle attività di valutazione stesse.


SILP s.r.l. 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.

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 14 di 19


7. Impegni del Richiedente

Il Richiedente si impegna a fornire la massima collaborazione ai rappresentanti di *SILP s.r.l.* durante tutte le fasi dell'attività di verifica, accettando tutti i requisiti e le prescrizioni poste dal presente Regolamento, impegnandosi a trasferirne i contenuti a tutti i soggetti coinvolti e garantendone il rispetto da parte degli stessi ed in particolare si impegna a:

- non formulare analoga richiesta di verifica ad altro organismo abilitato durante la validità del contratto o dei successivi rinnovi;
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici;
- 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 *SILP s.r.l.*, e accettare altresì, ispettori *SILP s.r.l.* in affiancamento/addestramento e ispettori *SILP s.r.l.* in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che *SILP s.r.l.* potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica, garantendone completezza e veridicità e rendendoli disponibili in loco;
- garantire al personale *SILP s.r.l.* (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 *SILP s.r.l.* l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- mettere a disposizione del personale ispettivo *SILP s.r.l.*, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica:
 - o 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;
 - o il progetto dell'impianto e gli allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità;

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 15 di 19

- i verbali dell'ultima verifica periodica e/o della verifica a campione eseguita dall'INAIL;
- nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000 V): 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 classificazione delle zone, dichiarazioni di conformità e progetto dell'impianto elettrico 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, la dichiarazione di conformità e il progetto dell'LPS;
- ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate;
- inoltre, quando necessario, deve mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni (ad esclusione della strumentazione di misura) e il personale occorrente (art.82 del D.Lgs. 81/08 e CEI 11-27); 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);
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a *SILP s.r.l.* le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale di *SILP s.r.l.*, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con *SILP s.r.l.* ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- comunicare tempestivamente a *SILP s.r.l.* qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti importanti e modifiche dell'impianto;
- prendere in considerazione le osservazioni emerse nel corso delle verifiche;
- 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;

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 16 di 19

- assolvere al pagamento delle tariffe pattuite, nei tempi e secondo le modalità concordate; il non pagamento costituirà motivo sufficiente per la rinuncia all'incarico da parte di *SILP s.r.l.*;
- possedere la revisione aggiornata del presente regolamento;
- non utilizzare i loghi ACCREDIA e *SILP s.r.l.*;
- non apportare modifiche ai Verbali di ispezione emessi da *SILP s.r.l.*;

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


Il Richiedente solleva *SILP s.r.l.* da qualsiasi responsabilità in caso di mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili a *SILP s.r.l.* 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 *SILP s.r.l.* o a mancata informazione del Datore di Lavoro internamente all'azienda dell'intervento di verifica.

8. Ricorsi e reclami

Il Richiedente può in ogni momento presentare reclamo relativo all'operato di *SILP s.r.l.* (es. comportamenti del personale, modalità di gestione delle pratiche, presunte disparità di trattamenti, ecc.) o ricorso contro una decisione di *SILP s.r.l.* (correttezza dei procedimenti seguiti e/o delle valutazioni alla base delle decisioni stesse).


Il cliente, ove ritenga necessario, può presentare reclamo e/o ricorso tramite mail PEC, raccomandata A/R o anche telefonicamente ma solo se quest'ultima è seguita da comunicazione scritta. Il reclamo e/o ricorso sarà preso in considerazione da *SILP srl* purché abbia i seguenti requisiti minimi:

- 1) essere scritto su carta intestata del cliente;

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 17 di 19

- 2) riportare nell'oggetto il riferimento del numero di contratto e la relativa data di stipula;
- 3) descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- 4) indicare i motivi del reclamo. Nel caso le informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal Cliente, questi viene contattato per i necessari chiarimenti;
- 5) i reclami presi in considerazione, vengono inseriti nel registro dei reclami da *SILP srl* ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al cliente;
- 6) i reclami vengono esaminati da *SILP srl*, che svolge le opportune indagini (interviste degli ispettori, ripetizione dei controlli, ulteriori indagini se possibili);
- 7) *SILP srl* comunica per iscritto al reclamante l'esito delle proprie indagini, entro un mese dal ricevimento del reclamo;
- 8) Il Direttore Tecnico conserva le registrazioni relative a tutti i reclami;
- 9) Qualora il reclamante sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può rivolgere un ricorso scritto all'Amministratore Unico di *SILP srl*;
- 10) L'Amministratore unico è tenuto a svolgere le opportune indagini ed a fornire una risposta scritta definitiva al ricorrente entro due mesi dal ricevimento del ricorso;
- 11) *SILP srl* conserverà le registrazioni relative a tutti i ricorsi;
- 12) In caso di controversia giudiziaria con *SILP srl* il foro competente è quello di Caltanissetta.

Tutte le relative registrazioni vengono conservate. In presenza di reclami, *SILP srl* confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna a rispondere entro 30 giorni dal loro ricevimento. I reclami e ricorsi saranno esaminati dal Direttore Tecnico o dal suo Sostituto; qualora il reclamo sia inerente una pratica, dove entrambi sono coinvolti, il reclamo sarà analizzato da una figura indipendente, all'occorrenza *SILP srl* farà gestire il reclamo ad una persona esterna all'organizzazione (es. Associazione di categoria).

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 18 di 19

Il cliente sarà costantemente aggiornato circa la ricezione (entro 7 gg) , lo stato di avanzamento e i tempi previsti e l'esito del reclamo ricorso tramite pec.

Silp srl gestisce le “non conformità” relative a reclami e/o ricorsi come specificato nella procedura PR-12 “Gestione delle non conformità” che viene fornita al cliente che ne fa richiesta anche telefonica entro 1 giorno lavorativo.

9. Riservatezza

SILP s.r.l. si impegna a mantenere la assoluta riservatezza sulle informazioni e la documentazione ricevute nel corso del rapporto contrattuale e durante lo svolgimento di tutte le attività, in maggior modo quelle di carattere riservato (proprietà industriale, brevetti ecc..) salvo quando prescritto da disposizione di legge o da disposizioni degli organismi di accreditamento e/o notifica. In tali casi eccezionali, *SILP s.r.l.* metterà al corrente il cliente circa le informazioni rese note a terzi.

Tale impegno riguarda anche tutto il personale ed i collaboratori esterni dell'Organismo.

SILP s.r.l. opera nella piena conformità ed applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 circa il trattamento dei dati forniti dal Richiedente, secondo le finalità e con le modalità indicate nell'informativa sulla privacy, pubblicata nella versione in vigore sul sito *SILP s.r.l.*.

Sottoscrivendo il contratto, il cliente da il suo consenso all'inserimento del suo nominativo nella lista anagrafica dei clienti di *SILP s.r.l.* 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.

Per tali attività non è richiesto un esplicito consenso in quanto il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Regolamento generale sulla protezione dei dati – GDPR - n. 2016/679 art.6 comma 1 lettera b).

	PROCEDURA	Pr_18-00
	Regolamento di erogazione del servizio	Pag. 19 di 19

Il titolare del trattamento dei dati è *SILP s.r.l.*, con sede in Piazza Europa, 6 - Caltanissetta (CL), nella persona del suo Legale Rappresentante.

SILP s.r.l. metterà al corrente il Richiedente circa le informazioni rese note a terzi (es. enti di accreditamento e/o notifica).

Dal momento del rilascio del verbale di ispezione, *SILP s.r.l.* aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

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

Il Richiedente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti afferenti le attività condotte siano accessibili ad ACCREDIA ed agli Enti preposti alla sorveglianza del mercato (es. Ministeri).

10. Durata del contratto ed altre condizioni

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.

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Caltanissetta.

11. Responsabilità civile

SILP s.r.l. è responsabile del danno arrecato con ogni atto di omissione od errore qualsiasi, o in qualche modo causati durante lo svolgimento della valutazione, o altri servizi legati all'attività di ispezione, e per tali eventualità ha provveduto a stipulare adeguata polizza assicurativa per coprire eventuali responsabilità di *SILP s.r.l.* stessa.