

**INDICE****Sommario**

INDICE.....	1
1. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO .....	2
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO .....	3
4. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
5. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	5
6.0 IMPEGNI CON IL CLIENTE .....	7
6.1 IMPEGNI DEL CLIENTE .....	8
7.0 CONTRATTI .....	8
8.0 UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA .....	10
9.0 TARIFFARIO .....	10
10 CONTRATTO .....	11
11 RECLAMI RICORSI E CONTENZIOSI .....	11
11.1 RECLAMI .....	11
11.2 – RICORSI O APPELLI.....	12
12.0 SOSPENSIONE O CESSAZIONE DELL'ACCREDITAMENTO.....	13
13.0 – CONTENZIOSI .....	13

1	01/01/2021	Integrazioni Accredia	RSGQ	DT	DG
0	31/10/2020	Prima emissione Review generale per integrazione ISO 9001 e ISO/IEC 17020	RSGQ	DT	DG
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

## 1. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO

L'Agenzia Beltramo, fondata nell'anno 1965 conta di un'esperienza pluridecennale nell'attività di revisione autoveicoli e, da allora, è sempre stata rivolta, principalmente, al settore delle revisioni e collaudi, sia di autoveicoli che di veicoli industriali.

### L'Agenzia BELTRAMO:

- è identificabile giuridicamente attraverso il proprio Statuto;
- dispone di una adeguata documentazione (Regolamento, Manuale Qualità, Procedure, documenti operativi e registrazioni) che descrive le condizioni in base alle quali offre i suoi servizi e le sue competenze tecniche specifiche;
- ha la contabilità revisionata da revisori contabili indipendenti;
- per coprire le responsabilità legali derivanti dalla propria attività, dispone e gode di una copertura
- assicurativa Unipolsai per responsabilità civile professionale e rischi diversi, derivanti dalla svolgimento delle attività di propria competenza.
- di adeguate riserve finanziarie, desumibili dal Bilancio.
- esclude qualunque forma di consulenza che possa far venir meno la natura di indipendenza e imparzialità della valutazione svolta.

I servizi erogati dall'Agenzia Beltramo si differenziano in due tipologie:

1) Servizi in qualità di Organo di Ispezione – Odi di "tipo A" (come regolato dal DPR 462/01 del 22/10/2001 N.462 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 dell'8/01/2002 art. 4 comma 2 e art. 6 comma 2 nonché l'articolo 7). Si specifica, in tal senso che la Regione/indirizzo della sede aziendale per le attività di verifica, è: via Carlo Borra, 17-21 a Pinerolo (TO), comunicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Prot. 32/0013284/MA001.AO05 del 14 giugno 2012.

2) Servizi di verifica dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1) e dei dispositivi di messa a terra di impianti elettrici (Area 2 e Area 3) e infine impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione (Area 4). Queste sono le Aree sottoposte ad accoglimento dei requisiti secondo la normativa UNI EN ISO/IEC 17020:2012 .

I profili di autorizzazione, nonché le modalità con le quali la Direzione garantisce l'indipendenza e la riservatezza, oltre all'accettazione di quanto sopra da parte del personale.

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

All'interno del presente Regolamento Generale, vengono definite, secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive), le regole da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7), delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1);
- b) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V (Area 2);
- c) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V (Area 3);
- d) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione (Area 4);

L'Agenzia Beltramo, esclude dall'oggetto qualunque forma di consulenza che possa far venir meno la natura di indipendenza e imparzialità della valutazione svolta.

## **3. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO**

L'Agenzia Beltramo, fondata nell'anno 1965 conta di un'esperienza pluridecennale nell'attività di revisione autoveicoli e, da allora, è sempre stata rivolta, principalmente, al settore delle revisioni e collaudi, sia di autoveicoli che di veicoli industriali.

L'Agenzia BELTRAMO:

- è identificabile giuridicamente attraverso il proprio Statuto;
- dispone di una adeguata documentazione (Regolamento, Manuale Qualità, Procedure, documenti operativi e registrazioni) che descrive le condizioni in base alle quali offre i suoi servizi e le sue competenze tecniche specifiche;
- ha la contabilità revisionata da revisori contabili indipendenti;
- per coprire le responsabilità legali derivanti dalla propria attività, dispone e gode di una copertura

- assicurativa Unipolsai per responsabilità civile professionale e rischi diversi, derivanti dalla svolgimento delle attività di propria competenza.
- di adeguate riserve finanziarie, desumibili dal Bilancio.
- esclude qualunque forma di consulenza che possa far venir meno la natura di indipendenza e imparzialità della valutazione svolta.

I servizi erogati dall'Agenzia Beltramo si differenziano in due tipologie:

- 1) Servizi in qualità di Organo di Ispezione – Odi di "tipo A" (come regolato dal DPR 462/01 del 22/10/2001 N.462 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 dell'8/01/2002 art. 4 comma 2 e art. 6 comma 2 nonché l'articolo 7). Si specifica, in tal senso che la Regione/indirizzo della sede aziendale per le attività di verifica, è: via Carlo Borra, 17-21 a Pinerolo (TO), comunicazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Prot. 32/0013284/MA001.AO05 del 14 giugno 2012.
- 2) Servizi di verifica dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1) e dei dispositivi di messa a terra di impianti elettrici (Area 2 e Area 3) e infine impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione (Area 4). Queste sono le Aree sottoposte ad accoglimento dei requisiti secondo la normativa UNI EN ISO/IEC 17020:2012 .

I profili di autorizzazione, nonché le modalità con le quali la Direzione garantisce l'indipendenza e la riservatezza, oltre all'accettazione di quanto sopra da parte del personale.

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

All'interno del presente Regolamento Generale, vengono definite, secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive), le regole da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7), delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1);
- b) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V (Area 2);
- c) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V (Area 3);
- d) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione (Area 4);

L'Agenzia Beltramo, esclude qualunque forma di consulenza che possa far venir meno la natura di indipendenza e imparzialità della valutazione svolta.

All'interno del presente Regolamento Generale, vengono definite, secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive), le regole da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7), delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1);
  
- b) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V (Area 2);
  
- c) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V (Area 3);
  
- d) verifiche periodiche (DPR 462/01, artt. 4 e 6) e straordinarie (DPR 462/01, art. 7) di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione (Area 4);

## 5. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura
ILAC-P15:07/2016	Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
ILAC P10:01/2013	ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results
Direttiva 2014/34/UE	Nuova Direttiva ATEX prodotti.

D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.	“Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - Suppl. Ordinario n.108 - Gazzetta ufficiale 30/04/2008 n. 101”
D.P.R. 462/2001	“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.”
D.Lgs 85/2016	“Attuazione della direttiva 2014/34/UE concernente l’armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative agli apparecchi e sistemi di protezione destinati ad essere utilizzati in atmosfera potenzialmente esplosiva.”
CEI 0-14 GUIDA CEI 64-14	DPR 22 ottobre 2001, n.462 Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra degli impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi Guida alla verifica degli impianti elettrici utilizzatori-23/10/2020
Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101	Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Altri fondamentali documenti di riferimento - pur non essendo delle normative - sono i documenti emessi dall'organismo di accreditamento ACCREDIA -quali regolamenti, rapporti tecnici, circolari, ecc. - nella versione applicabile al momento dell'esecuzione delle attività; infatti tali documenti contengono prescrizioni che sono aggiuntive rispetto alle normative suddette e obbligatorie per Agenzia BELTRAMO quale organismo di ispezione accreditato, in particolare si citano i seguenti documenti, in vigore al momento dell'emissione del Manuale.

ACCREDIA –RG-01	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida –Parte generale
ACCREDIA –RG-01-04	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale e relative prescrizioni integrative
ACCREDIA – RG-09	Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

ILAC P15:06/2014	“Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies”
ISO/IEC JTC1/SC27	Information security, cybersecurity and privacy protection

## 6.0 IMPEGNI CON IL CLIENTE

Il presente Regolamento Generale, costituisce il documento atto a contenere le prescrizioni minime per disciplinare i rapporti tra l'Agenzia Beltramo e la clientela.

Con la firma e l'accettazione del contratto, BELTRAMO si impegna a svolgere un servizio nel rispetto del presente Regolamento e dei principi di **indipendenza, imparzialità**. Tale garanzia risulta soddisfatta in quanto il personale e i verificatori dell'Agenzia:

- non sono impegnati in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle loro attività di ispezione;
- non sono possessori, progettisti, fabbricanti, installatori, distributori o manutentori degli impianti di cui al DPR 462/01
- non siano soggetti a pressioni o sollecitazioni indebite che possano influenzarne le attività.
- si effettuano soltanto attività di ispezione

Oltre quanto già riportato, si specifica:

- i verificatori BELTRAMO sono tecnici esperti del settore, che frequentano periodici corsi di formazione per essere aggiornati sulle evoluzioni della normativa;
- i verificatori hanno ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere e sono in possesso di DPI adeguati allo scopo;
- una volta effettuata la verifica, si avverte il cliente della necessità di effettuare la verifica successiva in prossimità della scadenza;
- il cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con BELTRAMO senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- 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;

Beltramo, inoltre si impegna alla **riservatezza**, non diffondendo a terzi ogni notizia in qualsiasi modo afferente ai rapporti contrattuali effettuati con i propri Clienti, salvo che:

- la comunicazione sia prevista dai Regolamenti ACCREDIA o sia ritenuta necessaria da ACCREDIA per l'efficace esercizio delle proprie funzioni, dovendo tuttavia restare

circostritta ai destinatari della medesima;

- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria.

Tutti i documenti risultanti dalle attività di ispezione vengono conservati in condizioni di riservatezza, Beltramo si impegna costantemente nel mantenere l'imparzialità ed ha predisposto apposita "Dichiarazione di Imparzialità, Indipendenza e Riservatezza" sottoscritta dalla Direzione Generale e firmata dal personale e dai Verificatori coinvolti nella attività di ispezione. Inoltre assicura il trattamento dei dati personali dei propri clienti in conformità alle prescrizioni contenute nel Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

Agenzia Beltramo s.n.c. è, dunque, indipendente nella misura richiesta dagli Organismi di Ispezione di tipo "A", secondo quanto previsto dalle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020 p.to 4.1.6;

## 6.1 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- mettere la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica in suo possesso, a disposizione dei verificatori Beltramo;
- in occasione della verifica, mette a disposizione del verificatore una persona esperta dell'impianto e di lavori elettrici (preposto all'impianto), ad es. installatore esterno, progettista o personale tecnico del committente;

Il Cliente non è autorizzato:

- ad apportare modifiche sui Verbali di Ispezione, (salvo autorizzazione scritta di Beltramo);
- ad utilizzare il marchio Beltramo e il marchio ACCREDIA.

## 7.0 CONTRATTI

Il cliente può richiedere un servizio di verifica e ispezione all'Agenzia Beltramo, attraverso i canali tradizionali: telefono, fax, posta elettronica, indicando tutti i dati. L'offerta è trasmessa entro le successive 24 ore dalla richiesta e dettaglia tutte le modalità di intervento e le condizioni economiche specifiche.

L'accettazione dell'offerta da parte del cliente completa l'iter commerciale e comporta anche l'accettazione delle condizioni di cui al presente Regolamento.



L'impegno a rispettare il presente Regolamento Generale da parte dell'Agenzia Beltramo, garantisce in merito all'assoluta assenza di discriminazioni e preclusioni verso qualsiasi cliente.

Allo scopo di consentire l'accesso alle informazioni contenute nel presente documento a tutte le parti interessate, lo stesso è pubblicato sul sito web dell'Agenzia Beltramo, inviato ai clienti che ne facessero richiesta perché non in grado di accedervi via internet e affisso nell'area di attesa per i clienti collocata all'ingresso della sede dell'Agenzia Beltramo.

Beltramo pianifica l'attività di ispezione per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

L'ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica; il Cliente è invitato da Beltramo a mettere a disposizione dei verificatori, personale qualificato a conoscenza dello stato degli impianti.

La verifica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame documentale: progetto dell'impianto (ove obbligatorio), certificato di regola dell'arte ai sensi del D.M. 37/08, verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;
- esame a vista, 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 e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- effettuazione di prove e misurazioni che possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti, scelti a discrezione del verificatore e secondo quanto previsto dalla PG06. Il campione scelto deve essere significativo e deve tenere conto della conduzione degli impianti, dello stato di manutenzione, delle influenze esterne, della data di installazione degli impianti, dello stato di manutenzione, delle influenze esterne;

Al termine della verifica l'ispettore compila il Rapporto Verifiche Impianti Elettrici (con eventuali allegati) lo sottopone al riesame del verbale da parte del DT o qualora il DT non potesse, dal vice DT. L'ispettore rilascia al cliente un Attestato di intervento, che non riporta l'esito della verifica ma dichiara che seguirà il RdV.

L'esito della verifica potrebbe essere "positivo" e conseguentemente l'impianto sottoposto a verifica potrebbe essere mantenuto in servizio, l'ispettore dovrà inviare copia del verbale al DT Beltramo entro 48 ore dalla data di verifica per permettere il riesame dello stesso da parte di DT o del suo vice entro 5 giorni dalla data della verifica e una volta riesaminato copia del verbale viene inviata al cliente via mail o PEC.

Oppure l'esito potrebbe risultare "negativo" per la mancanza di documenti e/o per l'esito negativo di una delle tre fasi sopra elencate, l'ispettore dovrà inviare copia del verbale al DT Beltramo entro 24 ore dalla data di verifica per permettere il riesame dello stesso da parte di DT o del suo vice, che ai sensi del DPR 462/01, comunicherà l'esito negativo attraverso PEC entro 3 giorni dalla data della verifica alle autorità competenti e una copia del verbale viene inviata al cliente.

## **8.0 UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA**

I documenti di attestazione della conformità (certificati di conformità, rapporti di ispezione o dichiarazioni di verifica), nell'ambito dello scopo di accreditamento, devono riportare il Marchio ACCREDIA, secondo RG-09. I clienti dell'Organismo di ispezione non sono autorizzati all'uso del marchio Accredia. L'apposizione del Marchio ACCREDIA sui certificati di conformità, rapporti di ispezione o dichiarazioni di verifica deve avvenire conformemente ai criteri graficamente illustrati nell'RG09.

Nel caso in cui i rapporti di ispezione contengano anche attività ispettive non accreditate, questi devono essere accompagnati dalla dichiarazione "ispezioni non accreditate da ACCREDIA" (oppure ispezioni non coperte da accreditamento), riportata accanto alla tipologia di attività ispettiva oppure mediante un riferimento (evidenziato con un asterisco\*).

## **9.0 TARIFFARIO**

### **LISTINO PREZZI VERIFICHE ELETTRICHE DPR 462/01**

Si applicano le tariffe, ai sensi dell'art. 36 del del D.L. 162/2019, del tariffario Decreto del Presidente dell'istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL) 7 Luglio 2005 Pubblicato su supplemento ordinario n. 125 della Gazzetta Ufficiale n. 165 del 18 luglio 2005 e successive

modificazioni.

Successive variazioni del listino prezzi si possono verificare per impianti di messa a terra collocati in ambienti a rischio di esplosione (ATEX), in cui le cifre possono variare in base al tempo impiegato (numero di ore necessario) per effettuare la verifica ispettiva, alla distanza del sito da ispezionare, rimborsi viaggi e rimborso completo del trattamento di verifica. Tutte le tariffe vengono chiaramente specificate sul "Listino prezzi DPR 462/01" All1 PG03 allegato al contratto.

## 10 CONTRATTO

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.

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di BELTRAMO informare gli stessi a mezzo mail, raccomandata A/R o consegnare il Regolamento a mano.

## 11 RECLAMI RICORSI E CONTENZIOSI

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;
- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

### 11.1 RECLAMI

BELTRAMO 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 BELTRAMO

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 4 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 prestazioni sono intese 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, BELTRAMO 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 BELTRAMO vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di valutazione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di BELTRAMO si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di BELTRAMO ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica.
- c) Se il reclamo riguarda aspetti legati all'imparzialità dell'organismo lo stesso è posto all'attenzione della Direzione che valuta le azioni da intraprendere al fine di eliminare la minaccia.

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

A conclusione delle attività di cui sopra, BELTRAMO 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.

## **11.2 – 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. entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

BELTRAMO 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.

In BELTRAMO chi esamina i ricorsi è **indipendente** rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso. La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli

adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente punto, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della Divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

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

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico, dal Direttore e RSGQ.

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

L'Organizzazione o la parte interessata può fare ricorso contro le decisioni di BELTRAMO, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 20 giorni dalla comunicazione delle decisioni stesse.

Il RSGQ rapporta a DG il reclamo/ricorso con l'indicazione del trattamento applicato per il reclamo/ricorso stesso, e allegando il modulo Rapporto di Non Conformità con indicate le eventuali azioni correttive intraprese. In caso di richieste che possono avere un impatto sulla Responsabilità Civile Professionale dell'Organismo ogni azione viene preliminarmente concordata con la Compagnia di Assicurazione.

L'organismo di ispezione deve essere responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di trattamento di reclami e ricorsi (specificato nel § 7.5.3MQ).

Le indagini e la decisione sui ricorsi non devono dar luogo ad alcuna azione discriminatoria (specificato nel § 7.5.3MQ).

## **12.0 SOSPENSIONE O CESSAZIONE DELL'ACCREDITAMENTO**

Il soggetto accreditato che ha richiesto l'autosospensione o al quale sia stato sospeso, parzialmente o in toto, l'accREDITAMENTO deve sospendere l'utilizzo del Marchio ACCREDIA, o il riferimento all'accREDITAMENTO, nei documenti di attestazioni della conformità (certificati di conformità, rapporti di ispezione,) afferenti a detto schema, per tutto il periodo di sospensione dell'accREDITAMENTO stesso.

Inoltre se si dovesse verificare la perdita di abilitazione ministeriale, Beltramo garantisce di comunicare in tempo utile, l'impossibilità di effettuare il servizio, attraverso PEC ai clienti che hanno contratti attivi di verifica.

## **13.0 – CONTENZIOSI**

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Pinerolo.

