

INDICE

1. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO.....	2
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	3
4. IMPEGNI CON IL CLIENTE	5
5. MODALITÀ DI VERIFICA	7
6. IMPEGNI DEL CLIENTE	10
7. CONTRATTI/ IMPEGNI CON IL CLIENTE	10
8. UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	12
9. TARIFFARIO VERIFICHE ELETTRICHE DPR 462/01.....	12
10. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	12
11. RECLAMI	13
12. RICORSI O APPELLI	14
13. CONTENZIOSI	15
14. SOSPENSIONE O CESSAZIONE DELL'ACCREDITAMENTO	15

3	10/03/2023	Trasformazione della Società in Srl	RSGQ	DT	DG
2	17/08/2022	IntegrazioniAccredia	RSGQ	DT	DG
1	01/01/2021	Integrazioni Accredia	RSGQ	DT	DG
0	31/10/2020	Prima emissione	RSGQ	DT	DG
Rev.	Data	Modifiche	Redazione	Verifica	Approvazione

1. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA BELTRAMO

L'Agencia 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'Organismo di Ispezione AGENZIA BELTRAMO (Odi Beltramo)

All'interno dell'Agencia Beltramo nel tempo è cresciuto l'Odi Beltramo che ha ottenuto l'Accreditamento N346E, quale Organismo di Ispezione di tipo "A" per le verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01 e della Direttiva Ministeriale 11 marzo 2002 rilasciato da Accredia il 29/01/2021 nei seguenti settori:

- Installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (Area 1);
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000 V (Area 2);
- Impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione oltre 1000 V (Area 3);
- Impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione (Area 4).

Queste sono le Aree sottoposte ad accoglimento dei requisiti secondo la normativa UNI EN ISO/IEC 17020:2012. L'Accreditamento Accredia costituisce un requisito obbligatorio per il rilascio delle abilitazioni da parte del MISE.

Per l'esercizio delle sue attività, l'Odi si avvale di dipendenti e/o liberi professionisti altamente qualificati, ingegneri iscritti all'albo professionale, esperti nel settore di accreditamento per i quali l'Odi Beltramo cura l'aggiornamento professionale tramite specifici corsi di formazione.

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 e protocollo MISE n. 29146 del 2 febbraio 2021, la comunicazione del 1 febbraio 2021 della delibera del Comitato Settoriale di Accreditamento Attività Regolate CSA AR di Accredia, di rilascio del certificato di accreditamento n.346E alla Società AGENZIA BELTRAMO Srl.

Inoltre il suddetto:

- 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 dallo svolgimento delle attività di propria competenza;

- dispone di adeguate riserve finanziarie, desumibili dal Bilancio;
- esclude qualunque forma che possa far venir meno la natura di indipendenza e imparzialità della valutazione svolta.

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), di 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'Odl Beltramo esclude dall'oggetto qualunque forma che possa far venir meno la natura di indipendenza, imparzialità e trasparenza nell'esecuzione dell'attività, infatti, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

- attività di progettazione e/o fabbricazione impianti elettrici;
- attività di consulenza nel campo dei suindicati settori;
- qualsiasi altra attività di fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione degli impianti oggetto di ispezione o di impianti simili a questi concorrenziali.

Il presente Regolamento viene applicato dall'Odl Beltramo in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni (committenti, proprietari degli impianti e installatori) che utilizzano i servizi erogati dall'Odl Beltramo; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

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
ISO 19011: 2018	Guidelines for auditing management systems.
ISO 9001: 2015	Sistemi di gestione della qualità — Requisiti
ILAC-P15:05/2020	Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
ILAC P10:07/2020	ILAC Policy on Metrological 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.
Guida CEI 0-14	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 CEI 64 14;V1	Guida alla verifica degli impianti elettrici utilizzatori - 14/03/2022
GUIDA CEI 64-8/1	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte 1: Oggetto, scopo e principi fondamentali-17/08/2021
GUIDA CEI 11-27	Lavori su impianti elettrici -13/09/2021
CEI EN IEC 60079-10-1	Atmosfere esplosive - Parte 10-1: Classificazione dei luoghi- Atmosfere esplosive per la presenza di gas - 13/09/2021
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 l'Odi 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 Ispezione.
ACCREDIA – RG-09	Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

4. IMPEGNI CON IL CLIENTE

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

Qualsiasi soggetto con i requisiti definiti dalla normativa di riferimento e/o dal presente Regolamento per le attività richieste può accedere ai servizi dell'Odi Beltramo. Le procedure in base alle quali Beltramo opera garantiscono che non vi siano discriminazioni tra i richiedenti i servizi di ispezione.

Le domande di esecuzione dell'attività devono sempre essere presentate prima dell'inizio dello svolgimento delle attività stesse. Dette domande devono permettere di identificare e stabilire chiaramente i requisiti e le caratteristiche delle prestazioni da erogare.

Inoltre, tutte le richieste di intervento devono essere emesse e sottoscritte dal Committente o dal suo Legale Rappresentante o da personale titolato.

Qualora invece, l'Odi effettuasse un'offerta al Committente, quest'ultima deve essere visionata dalla Direzione prima di essere inoltrata al Cliente e nel passaggio successivo, l'offerta che ritorna firmata per accettazione dal cliente diventa a questo punto "il contratto" e viene controllata dall'ufficio amministrativo il quale si accerta della mancanza di modifiche dall'originale (da parte del cliente). A questo punto si apre una commessa su Verigest che segue le procedure di gestione dell'Odi Beltramo.

Le domande redatte in modo difforme dalle norme e/o secondo procedure che rischiano di alterare l'obiettività del risultato o che presentano una scarsa validità oppure in caso di offerte in cui sono state apportate modifiche dal cliente, vengono fatte visionare dalla Direzione che se

lo ritenesse valido, vengono respinte specificandone il motivo oppure riesaminate da quest'ultima e ridiscusse con il cliente prima di diventare "il Contratto".

Infatti il riesame del contratto consiste nel rivedere l'ordine/contratto in modo da garantire che:

- i requisiti della ispezione/verifica siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- ogni divergenza di interpretazione fra l'Odi Beltramo e il Committente sia risolta;
- l'Odi Beltramo abbia la capacità di svolgere l'attività di ispezione.

Con la firma e l'accettazione del contratto, l'Odi 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 che:

- 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 LAT;

L'agenzia Beltramo, inoltre si impegna alla imparzialità, all'indipendenza e 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 circoscritta

ai destinatari della medesima;

- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall’Autorità Giudiziaria.
- quando l’Organismo di Ispezione è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente o il singolo interessato devono, a meno che sia proibito dalla legge, essere avvertiti delle informazioni fornite.

Tutti i documenti risultanti dalle attività di ispezione vengono conservati in condizioni di riservatezza, l’Odi 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 a cui spesso può essere associata una dichiarazione di esclusiva.

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.r.L. è, dunque, indipendente nella misura richiesta dagli Organismi di Ispezione di tipo "A", secondo quanto previsto dalle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

5. MODALITÀ DI VERIFICA

L’esecuzione delle attività di verifica è pianificata dal personale dell’Odi Beltramo rispetto alla naturale scadenza delle attività inserite nel proprio gestionale (Verigest, che permette la tenuta sotto controllo da parte dell’Odi Beltramo stesso e comunicata in tempo utile al cliente) o in base alle singole richieste pervenute. La scadenza è determinata sulla base dei dati forniti dal Cliente che ha sottoscritto nuovi contratti o sulla base della data della verifica precedentemente eseguita.

Il Responsabile Tecnico incarica l’ispettore di eseguire l’attività di verifica dell’impianto comunicata e di contattare il referente della ditta per concordare la data utile allo svolgimento della verifica. Il Cliente può ricusare l’ispettore incaricato giustificando e documentando le motivazioni per iscritto.

Secondo le vigenti legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, il Cliente si impegna a fornire agli ispettori dell’Odi Beltramo le necessarie informazioni in merito agli eventuali rischi esistenti nell’ambiente di lavoro in cui essi sono destinati ad operare, e assicura l’adozione di tutte le precauzioni possibili DPI (sia per ispettori dipendenti, che per gli ispettori libero professionisti, l’Odi fornisce gli appropriati DPI). Si rammenta che i liberi professionisti potrebbero a loro volta decidere di utilizzare i DPI di loro proprietà per la protezione della salute degli ispettori.

L’ispettore designato per la verifica prende contatto con il Cliente concordando la data e l’ora in cui sarà effettuata la verifica, tenendo anche conto di eventuali esigenze particolari manifestate

dal cliente stesso.

La verifica periodica degli impianti elettrici si esplica attraverso le 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 PO17. 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 prove strumentali, protezione contro i contatti indiretti, misurazioni di impedenza anello di guasto, verifica del valore della tensione totale di terra in caso di guasto in media tensione ed altro ancora.

Il verificatore incaricato esegue le verifiche affidategli nei tempi indicati e secondo le modalità prescritte dalla normativa tecnica di riferimento e descritta nella specifica Procedura.

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

L'attività di verifica è oggetto di supervisione tecnica da parte del Responsabile Tecnico che ha lo scopo di assicurare che le verifiche siano condotte in accordo con la legislazione vigente, con le Procedure Interne di riferimento e al mantenimento degli obblighi contrattuali stipulati con il Cliente (con riferimento al rispetto dei tempi di erogazione del servizio).

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 entro 48 ore dalla data di verifica per la supervisione del Responsabile Tecnico o suo Sostituto che si esplica attraverso il riesame del verbale di verifica per approvazione che è evidenziato apponendo timbro e firma e data di verifica sul verbale. Entro 5 giorni dalla data della verifica copia del verbale viene inviata al cliente via mail o PEC.

Oppure l'esito potrebbe risultare "negativo", l'ispettore dovrà inviare copia del verbale al Responsabile Tecnico Beltramo entro 24 ore dalla data di verifica per permettere il riesame dello stesso da parte di RT 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 tramite raccomandata A/R o PEC.

Se a seguito di riesame da parte del Responsabile Tecnico emergono, sia in termini di classificazione di eventuali rilievi, correzioni o aggiunte al rapporto ispettivo, si procederà con una nuova emissione del rapporto integrato dal verbale di verifica e firma del Responsabile Tecnico. Inoltre, potrebbe rendersi necessaria la ripetizione della verifica da parte dell'Odi; qualora fosse necessaria sarà cura dello stesso avvisare il cliente e provvedere gratuitamente ad eseguire una nuova ispezione.

Eventuali revisioni (correzioni, aggiunte, etc) saranno tempestivamente comunicate al Cliente, dettagliando in una lettera accompagnatoria le motivazioni che hanno portato all'annullamento e sostituzione del verbale rilasciato.

Per la conduzione delle verifiche il personale addetto si avvale di strumentazione appositamente tarata presso Centri LAT.

L'ispettore, prima di procedere, deve inoltre determinare se le installazioni/impianti sottoposti all'ispezione abbiano ricevuto la necessaria preparazione.

Ogni anomalia apparente notificata all'ispettore ovvero dal medesimo rilevata, è immediatamente registrata prima dell'inizio dell'ispezione. Qualora vi sia qualche dubbio sull'adeguatezza dell'impianto oggetto dell'ispezione prevista, ovvero qualora esso non corrisponda alla descrizione fornita, l'ispettore, prima di procedere, deve consultare il Responsabile Tecnico che chiederà spiegazioni al committente.

In caso di rilievo di non conformità (mancato rispetto di Norme di Legge), tali da far concludere la verifica con esito non positivo, copia del verbale di verifica deve essere trasmessa all'Autorità Pubblica competente per i necessari accertamenti di legge.

Il verbale di verifica potrà contenere osservazioni a seguito dell'ispezione con esito positivo, che l'Organizzazione potrà prendere in considerazione allo scopo di elevare il grado di sicurezza dell'impianto. Relativamente alle verifiche straordinarie è facoltà del Committente chiedere una verifica dell'impianto per qualsiasi ragione (per esempio a seguito di un infortunio, per anomalie che dovessero manifestarsi sull'impianto a seguito di un incendio, un allagamento una fulminazione, ecc.).

La verifica straordinaria è l'insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di:

- esito negativo della verifica periodica,
- richiesta dall'Organizzazione,
- modifica sostanziale dell'impianto (con riferimento alla circolare n° 12988 del 24/10/1994 emanata dall'ISPESL).

Per trasformazioni sostanziali si intendono quelle modifiche che in qualche modo coinvolgono

l'impianto totalmente o nel punto di consegna. Per gli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche sono invece esempi di modifiche sostanziali quelle che comportano un incremento del livello di rischio.

6. IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente/Committente si impegna a:

- mettere la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica in suo possesso, a disposizione dei verificatori Beltramo e garantirne la correttezza dei dati forniti (VdV precedenti, denunce effettuate agli Enti territorialmente competenti, progetti ove sussista l'obbligo, dichiarazioni di conformità per le diverse Aree coinvolte);
- in occasione della verifica, mettere 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;
- consentire l'accesso di osservatori designati dagli Enti di Controllo/Accreditamento (Accredia) nello svolgimento dei propri compiti di controllo e monitoraggio delle attività svolte in qualità di Organismo di controllo. La presenza di tali osservatori avverrà sempre in accompagnamento a personale dell'Odi Beltramo; inoltre, ad accettare altresì Ispettori Beltramo in affiancamento/addestramento e ispettori Beltramo in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- secondo le vigenti legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire agli ispettori dell'Odi Beltramo le necessarie informazioni in merito agli eventuali rischi esistenti nell'ambiente di lavoro in cui essi sono destinati ad operare, e assicura l'adozione di tutte le precauzioni possibili per la protezione della salute degli Ispettori/ Esperti tecnici di Accredia.

Il Verbale di ispezione può essere riprodotto solo nella sua interezza dal cliente Beltramo.

Il Cliente non è autorizzato:

- ad apportare modifiche sui Verbali di Ispezione;
- - ad utilizzare il marchio Beltramo e il marchio ACCREDIA.

7. CONTRATTI/ IMPEGNI CON IL CLIENTE

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 diventando a tutti gli effetti "il Contratto". 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.

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 (PG03All1) sottoscritto dalle parti. In caso di revisione del contratto qualora le informazioni acquisite successivamente alla stipula comportino una variazione di offerta, modifiche delle condizioni contrattuali in corso, sarà cura di BELTRAMO informare gli stessi a mezzo PEC, raccomandata A/R. La non accettazione delle nuove condizioni dovrà essere comunicata dal committente del servizio ispettivo in forma scritta. L'Odi Beltramo ha la facoltà di considerare tale rifiuto equivalente a disdetta del servizio da parte del committente.

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'Odi Beltramo sita in via Carlo Borra, 17/21 a Pinerolo (TO).

Il diritto di recesso dal contratto stipulato tra il Committente e l'Odi Beltramo potrà essere attivato da Beltramo in caso di:

- ripetuta inosservanza degli obblighi di cui al presente Regolamento;
- persistere del rifiuto al pagamento dei corrispettivi per i servizi dell'Odi Beltramo per oltre 30 giorni dopo il ricevimento della diffida inviata da Beltramo al Committente per lettera raccomandata;
- fallimento o liquidazione del Committente.

Il Committente può a sua volta chiedere il recesso senza preavviso e senza oneri aggiuntivi nei casi:

- fallimento o liquidazione;
- variazione della normativa di riferimento per la fornitura dei servizi;
- cessazione dell'oggetto di ispezione.

8. 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 il Regolamento 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 nel Regolamento RG-09.

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. TARIFFARIO 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 modifiche.

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. 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, avverse 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.

Reclami e ricorsi vengono presentati sul Modello presente sul sito – www.beltramo.it

11. RECLAMI

L'OdI 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 e presentati dopo 5 giorni lavorativi (dall'operato insoddisfacente che ne ha dato origine) non vengono presi in considerazione da BELTRAMO.

Per tutti i reclami ricevuti (entro i 5 giorni) lavorativi, il Responsabile Qualità provvede a registrarli, a comunicare al Committente entro 5 giorni lavorativi dal suo ricevimento di averlo preso in carico (via raccomandata A/R, o PEC) analizzare la veridicità della situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta allo scrivente entro 20 giorni lavorativi, dal Ricevimento.

Per ogni singolo reclamo il RSGQ (Responsabile Sistema Gestione Qualità) apre una Non Conformità interna, con adeguata analisi delle cause, correzione ed un'azione correttiva così come definito nel MQ autoportante, inoltre si impegna a tenere informato il segnalante sullo stato di avanzamento del reclamo. I reclami fondati si suddividono in:

- a) quelli che si riferiscono direttamente, all'operato di BELTRAMO in cui 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 sconsiderazioni 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 reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tale prestazione è intesa ad

accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione.

A conclusione delle attività di cui sopra, il RSGQ (Responsabile Sistema Gestione Qualità) dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo, ne dichiara l'accaduto, nel primo Riesame della Direzione dopo aver effettuato un'accurata valutazione dell'analisi dei rischi.

A supporto delle attività di cui sopra il Responsabile Sistema di Gestione Qualità dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione, riporta tale approccio nella valutazione dell'analisi dei rischi e lo dichiara nel riesame della Direzione.

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.

12. RICORSI O APPELLI

I ricorsi (o appelli), avverse 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 via PEC entro 5 (cinque) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

L'OdI BELTRAMO conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, via PEC, 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 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, dalla Direzione e dal RSGQ.

Entro 30 giorni lavorativi successivi alla presentazione dell'appello, BELTRAMO provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC.

Il RSGQ rapporta alla Direzione Generale il ricorso con l'indicazione del trattamento applicato

per il 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 dei ricorsi.

Le indagini e la decisione sui ricorsi non devono dar luogo ad alcuna azione discriminatoria come chiaramente definito nel Manuale Qualità.

13. CONTENZIOSI

L'eventuale contenzioso che dovesse insorgere tra le parti (committente e Odi) in seguito alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta, viene riportato al giudizio del Foro di Torino.

Le spese inerenti successivi accertamenti che dovessero rendersi necessari sono a carico del ricorrente salvo il caso di accoglimento del ricorso.

14. 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, l'Odi Beltramo garantisce di comunicare in tempo utile, l'impossibilità di effettuare il servizio, attraverso PEC ai clienti che hanno contratti attivi di verifica.