

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina 1 di 20
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018



# V.E.M. SRL

**Organismo di Ispezione di tipo “A” per le verifiche periodiche e straordinarie sugli impianti elettrici, secondo quanto previsto dal DPR 462/01, e sulle attrezzature di lavoro, secondo quanto previsto dall’Art. 71 comma 11 del D.Lgs. n. 81/2008 Allegato VII e s.m.i. e del D.M. 11/04/2011 e s.m.i.**

## **REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE**

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina 2 di 20
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINIZIONI .....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONDIZIONI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
5.1. PROCEDURA PER LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE .....	6
5.1.1. <i>RICHIESTA DI ISPEZIONE, EMISSIONE DELL’OFFERTA, ACCETTAZIONE DELL’OFFERTA.....</i>	7
5.1.2. <i>CONDUZIONE DELL’ISPEZIONE .....</i>	8
5.1.3. <i>RILASCIO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL VERBALE DI VERIFICA.....</i>	9
5.1.4. <i>EMENDAMENTI AL RAPPORTO DI ISPEZIONE E/O AL VERBALE DI VERIFICA .....</i>	10
5.1.5. <i>USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL VERBALE DI VERIFICA .....</i>	11
5.2. PERSONALE V.E.M. SRL.....	11
5.3. IMPEGNI DI V.E.M. SRL .....	11
5.3.1. <i>RISERVATEZZA .....</i>	12
5.3.2. <i>IMPARZIALITÀ ED INDIPENDENZA .....</i>	12
5.3.3. <i>RESPONSABILITÀ.....</i>	12
5.4. CODICE ETICO V.E.M. SRL .....	13
5.5. ACCREDITAMENTI E ABILITAZIONI DI V.E.M. SRL.....	13
5.5.1. <i>OBBLIGHI IN RELAZIONE ALL’ACCREDITAMENTO.....</i>	13
5.5.2. <i>SOSPENSIONE O REVOCA DELL’ACCREDITAMENTO E/O DELL’ABILITAZIONE DI V.E.M. SRL .....</i>	14
<b>6. ADEMPIMENTI A CARICO DEL COMMITTENTE.....</b>	<b>14</b>
6.1. OBBLIGHI DEL COMMITTENTE.....	14
6.2. INFORMATIVA SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO .....	15
<b>7. CONDIZIONI ECONOMICHE .....</b>	<b>15</b>
<b>8. DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO .....</b>	<b>16</b>
<b>9. MODIFICHE AL REGOLAMENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>10. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI .....</b>	<b>17</b>
10.1. RECLAMI .....	17
10.2. RICORSI.....	18
10.3. CONTENZIOSI.....	19
<b>11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....</b>	<b>19</b>
<b>12. CONDIZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>20</b>

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>3</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

**13. USO DEL LOGO ACCREDIA ..... 20**

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina 4 di 20
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

## 1. PREMESSA

Il presente Regolamento illustra le procedure applicate da V.E.M. Srl in merito allo svolgimento delle attività di ispezione in qualità di “Organismo di Ispezione di Tipo A” e definisce i rapporti tra V.E.M. Srl e le Organizzazioni che intendono richiedere i servizi di Ispezione. Il presente Regolamento si intende applicabile salvo che le parti concordino espressamente delle deroghe. Ogni modifica o deroga sarà valida solo se previamente concordata per iscritto tra le Parti. Nel caso in cui uno o più degli articoli previsti risultassero per qualsiasi motivo nulli o inefficaci, la nullità o l’inefficacia non si estenderà alle altre prescrizioni del presente Regolamento. Le eventuali deroghe espressamente concordate non potranno in alcun modo riguardare le procedure di valutazione della conformità secondo le quali V.E.M. Srl, in qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A, è tenuta ad operare.

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento, approvato da V.E.M. Srl, definisce le regole generali da seguire per l’esecuzione di quanto segue:

- Verifiche ai sensi del DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive) e s.m.i.:
  - a) verifiche periodiche e straordinarie delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
  - b) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
  - c) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
  - d) verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione;
- Verifiche ai sensi dell’Art. 71 comma 11 del D.lgs. n. 81/2008 Allegato VII e s.m.i. e del D.M. 11/04/2011 e s.m.i.:
  - e) Verifiche periodiche su attrezzature di sollevamento cose (Gruppo SC);
  - f) Verifiche periodiche su attrezzature di sollevamento persone (Gruppo SP);
  - g) Verifiche di attrezzature in pressione (Gruppo GVR);
- Verifiche periodiche ai sensi della Norma CEI EN 62353:
  - h) Apparecchiature elettromedicali.

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

- per le verifiche di cui ai punti b) e c): la protezione delle persone dai contatti indiretti;
- per le verifiche di cui ai punti a) e d): che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell’impianto siano in condizioni di efficienza;
- per le verifiche di cui ai punti e), f), g) e h): che sia garantita la conformità rispetto alle modalità di installazione previste dal Fabbricante nelle istruzioni d'uso, lo stato di manutenzione e conservazione, il mantenimento delle condizioni di sicurezza previste e specifiche dell'attrezzatura di lavoro, l'efficienza dei dispositivi di sicurezza e di controllo.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina 5 di 20
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

- che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- che si sia ottemperato alle prescrizioni/non conformità eventualmente impartite in precedenti ispezioni.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di V.E.M. Srl, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

### 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Regolamento, approvato da V.E.M. Srl, definisce le condizioni generali per la conduzione di attività di ispezione (qui di seguito denominato "Servizio") effettuate da V.E.M. Srl, in qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A, in conformità ai requisiti dei seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- DPR 462/01 (Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462) "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", - Direttiva del Ministero delle Attività Produttive 11 marzo 2002 – "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/01 degli organismi di ispezione di tipo "A";
- D. lgs. 81/2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.;
- ILAC P15:05/2020 "Applicazione della ISO/IEC 17020:2012";
- REGOLAMENTO ACCREDIA RG-01 e RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione";
- REGOLAMENTO ACCREDIA RG-09 rev.09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA"
- Norma CEI EN 62353: "Apparecchi elettromedicali - Prove periodiche e post-riparazione degli apparecchi elettromedicali";
- Norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida;
- Norme CEI di riferimento e relative linee guida applicabili;
- Altri documenti normativi, legislativi, regolamentari applicabili a ciascuna attività ispettiva.

### 4. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da V.E.M. Srl nello svolgimento delle attività di verifica è conforme a quanto riportato nella Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali". Di seguito sono riportate le definizioni relative ad alcuni termini utilizzati nel presente Regolamento:

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina 6 di 20
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

**ORGANIZZAZIONE:** società, impresa, ditta, ente o associazione, giuridicamente riconosciuta o meno, pubblica o privata, che possiede proprie funzioni ed una sua amministrazione oppure una persona fisica.

**COMMITTENTE:** Organizzazione che richiede un'attività di ispezione.

**DOCUMENTO TECNICO/SPECIFICA TECNICA:** documento che costituisce il riferimento normativo per l'effettuazione dell'attività di Ispezione.

**ISPEZIONE:** attività di verifica e controllo. Può consistere nell'esame di un impianto o un'attrezzatura ed è finalizzata alla valutazione della loro conformità ai requisiti tecnici applicabili sulla base di un giudizio di conformità formulato da un tecnico qualificato per lo specifico settore ispettivo (Ispettore).

**RAPPORTO DI ISPEZIONE:** documento rilasciato all'Organizzazione richiedente al termine delle attività di ispezione che registra lo svolgimento delle attività e le evidenze riscontrate nell'ispezione.

**VERBALE DI VERIFICA:** documento rilasciato all'Organizzazione richiedente successivamente al rilascio del Rapporto di Ispezione che riporta l'esito dell'attività di ispezione.

**ISPETTORE:** personale tecnico qualificato e incaricato per eseguire l'attività di ispezione.

**ORGANISMO DI ISPEZIONE:** Organismo di certificazione (nell'ambito del presente Regolamento, se non diversamente specificato, V.E.M. Srl) che svolge attività di ispezione in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, ai requisiti tecnici delle Norme di riferimento ed al presente Regolamento.

**NON CONFORMITÀ:** condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalla norma/e di riferimento o situazione in cui si pone, sulla base di evidenze oggettive, un dubbio significativo circa il rispetto dei requisiti essenziali di sicurezza fissati dalla Normativa di riferimento.

**OSSERVAZIONE:** indicazione al cliente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto.

## 5. CONDIZIONI GENERALI

### 5.1. PROCEDURA PER LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

Qualsiasi Committente può richiedere un servizio di ispezione a V.E.M. Srl.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>7</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

### 5.1.1. RICHIESTA DI ISPEZIONE, EMISSIONE DELL'OFFERTA, ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA

#### Richiesta di Ispezione

Il Committente può richiedere un servizio di ispezione mediante telefono, fax o e-mail. Al fine di semplificare la procedura di richiesta di Ispezione, il Committente ha facoltà di compilare un apposito modulo di richiesta preventivo fornito da V.E.M. Srl, in particolare:

- VEM-RD.1 "Verifiche ai sensi del DPR462 - Modulo richiesta preventivo" per le attività di verifica degli impianti di messa a terra, dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e degli impianti installati in luoghi con pericolo di esplosione ai sensi del DPR 462/01 e s.m.i.;
- VEM-RD.2 "Verifiche ai sensi dell'Art. 71 del D.Lgs. 81-2008 (Gruppi SC e SP) – Modulo richiesta preventivo" per le attività di verifica delle attrezzature di sollevamento cose e persone ai sensi dell'Art. 71 comma 11 del D.Lgs. n. 81/2008 Allegato VII e s.m.i. e del D.M. 11/04/2011 e s.m.i.;
- VEM-RD.3 "Verifiche ai sensi dell'Art. 71 del D.Lgs. 81-2008 (Gruppi GVR) – Modulo richiesta preventivo" per le attività di verifica delle attrezzature in pressione ai sensi dell'Art. 71 comma 11 del D.Lgs. n. 81/2008 Allegato VII e s.m.i. e del D.M. 11/04/2011 e s.m.i.;
- VEM-RD.4 "Verifiche ai sensi della Norma CEI EN 62353 – Modulo richiesta preventivo" per le attività di verifica degli apparecchi elettromedicali ai sensi della Norma CEI EN 62353 e s.m.i.

All'interno del modulo di richiesta preventivo devono essere indicati:

- I dati del committente;
- I dati dell'impianto, dell'attrezzatura o dell'apparecchiatura oggetto di ispezione;
- Eventuale documentazione predisposta dal Committente.

Nel caso in cui la richiesta risultasse incompleta verrà informato il Committente per l'aggiornamento dei dati. In caso di verifica presso terzi il Committente si impegna ad assicurarne il consenso e l'accesso ai rispettivi locali ove sono presenti gli impianti, le attrezzature e/o le apparecchiature oggetto di ispezione.

#### Emissione dell'offerta

Ricevuta la richiesta di offerta compilata da parte del Committente, viene predisposta l'offerta (in funzione dei dati forniti dal Committente) dal Commerciale di V.E.M. Srl. Tale offerta viene poi riesaminata dal Responsabile Commerciale di V.E.M. Srl o, qualora l'offerta sia stata predisposta dallo stesso, dall'Amministratore Delegato di V.E.M. Srl. L'offerta contiene l'oggetto dell'Ispezione richiesta, gli aspetti economici inerenti all'attività di ispezione, le modalità di esecuzione dell'attività di ispezione, le condizioni generali inerenti all'erogazione del servizio e l'indicazione della tipologia di documentazione che deve essere presentata all'Ispettore in sede di verifica.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>8</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

L'offerta economica viene emessa, gestita ed inviata al Committente nel pieno rispetto del regolamento UE 2016/679 "GDPR" art. 13 della PRIVACY.

### **Accettazione dell'offerta**

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione integrale del presente Regolamento, e successive modifiche. La validità del contratto è definita all'interno dello stesso. L'offerta deve essere sottoscritta dal Committente (Legale Rappresentante, ovvero da persona munita di idonea procura). Laddove l'accettazione dell'offerta da parte del Committente avviene mediante specifico documento d'Ordine del Committente stesso, tale Ordine deve riportare un riferimento puntuale all'offerta V.E.M. Srl associata, dichiarando in esso l'accettazione dell'offerta e del Regolamento in esso richiamato.

### **5.1.2. CONDUZIONE DELL'ISPEZIONE**

V.E.M. Srl, in base a quanto definito nel contratto, pianifica le attività di Ispezione individuando il/gli Ispettori competenti e dandone comunicazione al Committente. L'Ispettore designato per la verifica prende contatto con il Committente 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. Per gli impianti acquisiti ma già scaduti, V.E.M. Srl provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al Committente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita. La responsabilità dell'operato degli Ispettori è sempre di competenza di V.E.M. Srl. Agli Ispettori V.E.M. Srl può aggiungersi, in qualità di osservatore in accompagnamento, personale ACCREDIA. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità degli Ispettori, il Committente può chiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Ispettori indicandone le motivazioni. V.E.M. Srl ha cura di mantenere aggiornati gli elenchi dei tecnici qualificati per ciascun settore ispettivo ed il Committente può richiedere in forma scritta ed in qualsiasi momento l'elenco degli ispettori V.E.M. Srl. L'attività di ispezione viene condotta in conformità ai documenti tecnici, normativi e legislativi riportati nel contratto. Durante le verifiche deve essere garantito ai tecnici V.E.M. Srl, da parte del Committente, libero accesso ai luoghi di lavoro, alla documentazione tecnica dell'impianto/attrezzatura/apparecchiatura oggetto dell'ispezione e deve essere garantita l'assistenza necessaria da parte di personale qualificato che sia a conoscenza dello stato degli impianti. Sulla base dei risultati delle attività ispettive condotte, V.E.M. Srl rilascia all'Organizzazione un Rapporto di Ispezione e, successivamente, un Verbale di Verifica riportante l'esito dell'attività di ispezione. In caso di non conformità rilevate durante l'attività di ispezione che comportano l'esito negativo dell'ispezione, è facoltà del Committente richiedere successivamente una nuova attività ispettiva, una volta risolte le non conformità. La nuova attività dovrà essere oggetto di ulteriore offerta V.E.M. Srl.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>9</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- Esame documentale, consistente nella verifica della presenza e dell'idoneità della Dichiarazione di Conformità/Dichiarazione di Rispondenza, del progetto (ove obbligatorio), degli eventuali verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche e di tutta la documentazione tecnica relativa all'impianto, attrezzatura e/o apparecchiatura oggetto dell'ispezione;
- 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, nel caso di verifiche ai sensi del DPR 462/01, possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti, scelti a discrezione dell'Ispettore, quando gli impianti siano installati in ambienti simili o con tipologia ripetitiva e/o quando i componenti utilizzati siano uguali. Il campione scelto deve essere significativo e deve tenere conto della conduzione degli impianti, della vetustà, dello stato di manutenzione, delle influenze esterne cui sono sottoposti i componenti e del livello di rischio correlato.

### 5.1.3. RILASCIO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL VERBALE DI VERIFICA

Al termine dell'attività d'ispezione viene redatto, da parte dell'Ispettore incaricato dell'effettuazione della verifica, un Rapporto di Ispezione compilato su apposita modulistica interna, che viene rilasciato al Cliente. Su tale Rapporto di Ispezione viene indicando l'esito positivo o negativo dell'Ispezione (la mancanza di documenti e/o l'esito negativo di una delle tre fasi sopra elencate, può portare a un esito negativo del verbale), tenendo presente che:

- Nel caso di **"esito positivo"** l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio;
- Nel caso di **"esito negativo"** l'impianto non può essere mantenuto in servizio ed il Committente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. V.E.M. Srl, ai sensi del DPR 462/01, comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti (ASL, USL, ARPA) o all'Ente competente entro 7 giorni dalla data di conclusione della stessa.

Il rilascio del Rapporto di Ispezione è subordinato a quanto segue:

- All'autorizzazione da parte del Committente di procedere con le attività di ispezione (esame documentale, esame a vista e prove strumentali) presso le sedi del Committente stesso e/o altre sedi coinvolte, nelle tempistiche previste e concordate con V.E.M. Srl;
- All'adozione di tutti i provvedimenti necessari a consentire una corretta conduzione delle attività di ispezione, in accordo ai requisiti del presente Regolamento e delle relative Prescrizioni Particolari applicabili.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>10</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

Successivamente viene redatto il Verbale di Verifica all'interno del quale l'Ispettore riporta tutte le misure e le prove effettuate. Tale documento viene sottoposto all'approvazione dell'Ufficio Tecnico di V.E.M. Srl, mediante opportuno riesame da parte del Direttore Tecnico di V.E.M. Srl o suo sostituto qualora sia stato lo stesso Direttore Tecnico ad effettuare l'ispezione, ed inviato al Committente entro 20 giorni, in caso di esito positivo, dall'effettuazione della verifica. Qualora, a seguito di analisi interna, il Direttore Tecnico di Divisione, o suo sostituto, dovesse ritenere opportuno apportare delle modifiche all'esito dell'ispezione, V.E.M. Srl ne darà comunicazione formale al Committente, fornendo le dovute spiegazioni ed inviando un nuovo Rapporto di Ispezione e Verbale di Verifica che annulla e sostituisce quello in suo possesso. In caso contrario, qualora il Committente non riceva alcuna comunicazione, l'esito riportato sul Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica in possesso del Committente è da intendersi confermato. Nel caso di esito negativo della verifica periodica, il riesame da parte del Direttore Tecnico di V.E.M. Srl, o del suo sostituto, sarà effettuato entro 3 giorni dalla verifica stessa ed entro 7 giorni V.E.M. Srl comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti (ASL, USL, ARPA) o all'Ente competente. Il riesame è formalizzato direttamente sul verbale di verifica. Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- modifiche sostanziali dell'impianto
- richiesta da parte del datore di lavoro

Per quanto concerne la registrazione della visita straordinaria valgono le stesse prassi individuate per la registrazione delle periodiche. A seguito dell'emissione del Verbale di Verifica, V.E.M. Srl aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita. I dati di cui sopra possono essere anche forniti, su richiesta, agli Enti di accreditamento in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, e alle autorità ministeriali competenti.

#### **5.1.4. EMENDAMENTI AL RAPPORTO DI ISPEZIONE E/O AL VERBALE DI VERIFICA**

Ove ciò non sia escluso dalla normativa applicabile, correzioni od aggiunte al Rapporto di Ispezione e/o al Verbale di Verifica dopo la loro emissione possono essere effettuate soltanto a fronte di elementi oggettivi o documentali con riferimenti chiari e specifici ai punti del Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica già emesso. Tali correzioni comportano la sostituzione ed il conseguente annullamento del Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica precedente e questo implica l'emissione di un nuovo Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica recante la dicitura "Annulla e sostituisce il Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica n. xxx del gg/mm/aaaa". Le competenze e le responsabilità coinvolte nella modifica sono le stesse interessate alla stesura ed all'approvazione del Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica oggetto di modifica.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>11</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

### 5.1.5. USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DEL VERBALE DI VERIFICA

Il Committente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Rapporto di Ispezione e/o 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 dell’Ispezione. In caso di accertamento di comportamenti scorretti, V.E.M. Srl intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine. È possibile la riproduzione dei Rapporti di Ispezione e dei Verbali di Verifica rilasciati da V.E.M. Srl, purché riproducano integralmente l’originale. Sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata.

### 5.2. PERSONALE V.E.M. SRL

V.E.M. Srl affida le attività di verifica a personale, dipendente V.E.M. Srl o legato da rapporto di collaborazione con V.E.M. Srl, dotato di specifica competenza e preventivamente qualificato secondo apposite procedure, in conformità alle disposizioni di accreditamento applicabili.

### 5.3. IMPEGNI DI V.E.M. SRL

V.E.M. Srl si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento ed, inoltre, ad operare nel rispetto dei principi di:

- riservatezza;
- imparzialità ed indipendenza;
- responsabilità.

V.E.M. Srl si impegna ad informare il Committente dell’eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell’abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell’autorità competente. V.E.M. Srl non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Committente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell’abilitazione. Nei suddetti casi, il Committente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con V.E.M. Srl, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi. Nell’ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, V.E.M. Srl si configura come Organismo di Ispezione di tipo “A”, infatti effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/ servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell’oggetto di ispezione. V.E.M. Srl garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Committente dalle proprie attività. V.E.M. Srl si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti/attrezzature/apparecchiature in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Committente. V.E.M. Srl garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>12</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR). V.E.M. Srl 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.

### **5.3.1. RISERVATEZZA**

Gli atti (documentazione, registrazioni, comunicazioni, Rapporti di Ispezione, Verbali di Verifica, ecc.) relativi alle attività di Ispezione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna. Tutto il personale V.E.M. Srl che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni viene a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al segreto professionale. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi all'attività di Ispezione sono riservati solo alle funzioni di V.E.M. Srl coinvolte nell'iter di Certificazione e al Committente. Nel caso in cui informazioni relative al Committente debbano essere divulgate per obblighi di Legge, V.E.M. Srl ne darà avviso allo stesso. Ad eccezione di questi casi, V.E.M. Srl non divulga informazioni senza il consenso scritto del Committente. V.E.M. Srl opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del regolamento UE 2016/679 "GDPR" art. 13 della PRIVACY. I documenti di proprietà del Committente acquisiti da V.E.M. Srl correlati all'oggetto del presente Regolamento sono mantenuti da V.E.M. Srl per tutto il periodo di validità del Contratto e per almeno 10 anni, salvo specifiche disposizioni più stringenti.

### **5.3.2. IMPARZIALITÀ ED INDIPENDENZA**

V.E.M Srl, nel suo ruolo di Organismo di Ispezione di Tipo A e nel rispetto di quanto indicato all'interno della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, è tenuto a garantire la propria imparzialità nel corso di tutte le attività di valutazione della conformità e dispone di un processo di analisi, valutazione e gestione dei rischi all'imparzialità. V.E.M. Srl non è, e si impegna a non essere, collegata ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, commercializzazione, possesso, utilizzo e manutenzione dei prodotti verificati o simili a quelli verificati ed a questi concorrenziali. In qualità di Organismo di Ispezione di Tipo A, V.E.M. Srl non può in alcun modo fornire servizi di consulenza inerenti alle attività in oggetto. V.E.M. Srl garantisce, inoltre, che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati.

### **5.3.3. RESPONSABILITÀ**

V.E.M. Srl è esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di informazioni o dati da parte dell'Organizzazione come anche nel caso che gli stessi non corrispondano alla realtà. V.E.M. Srl ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale e non si assume alcuna responsabilità nei confronti delle scelte tecniche adottate dall'Organizzazione per le quali l'Organizzazione stessa ne è l'unica responsabile, né

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>13</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

dell'accertamento del rispetto di requisiti di Legge non compresi nei documenti contrattuali. L'attività di ispezione svolta da V.E.M. Srl non esime l'Organizzazione dagli obblighi di Legge relativi al mantenimento ed alla corretta manutenzione dei propri impianti/attrezzature oggetto dell'ispezione. V.E.M. Srl non è in alcun modo responsabile di qualsiasi tipo di danno a terzi provocato dai prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione.

#### **5.4. CODICE ETICO V.E.M. SRL**

V.E.M Srl ha adottato un Codice Etico ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 in materia di responsabilità delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, che è disponibile nel sito internet [www.vem-verifiche.com](http://www.vem-verifiche.com). Il Committente, nell'affidarsi ai servizi forniti da V.E.M. Srl, è tenuto a prenderne visione ed avere comportamenti improntati ai più alti standard etici. Con la firma del Contratto, il Committente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del Codice Etico V.E.M. Srl (VEM-CE "Codice Etico V.E.M. Srl"). Il Committente dichiara inoltre di conoscere le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/01, di impegnarsi al rispetto del Codice Etico V.E.M. Srl e ad adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali secondo modalità idonee ad evitare il verificarsi di comportamenti rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01. In particolare, l'inosservanza da parte del Committente di una qualsiasi delle previsioni del Codice Etico comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al Contratto e legittimerà V.E.M. Srl a risolvere lo stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 Codice Civile. A tal fine V.E.M. Srl dovrà comunicare al Committente, a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di Legge, l'intenzione motivata di avvalersi della clausola risolutiva. Inoltre, la realizzazione da parte del Committente di comportamenti che determinino l'avvio di un procedimento giudiziario diretto all'accertamento della loro rilevanza ai sensi del D. Lgs. 231/01, del quale in qualunque modo V.E.M. Srl sia venuta a conoscenza, legittimerà quest'ultima a recedere dal Contratto per giusta causa.

#### **5.5. ACCREDITAMENTI E ABILITAZIONI DI V.E.M. SRL**

##### **5.5.1. OBBLIGHI IN RELAZIONE ALL'ACCREDITAMENTO**

V.E.M. Srl svolge la propria attività di ispezione sotto accreditamento ed è quindi tenuta ad applicare le prescrizioni dettate dagli Enti di accreditamento. L'accREDITAMENTO di V.E.M. Srl è rilasciato da ACCREDIA (Ente Italiano di AccredITamento), ai sensi della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, e V.E.M. Srl deve operare in conformità a tale Norma ed alle disposizioni specifiche emesse da ACCREDIA, applicando i relativi documenti di riferimento. ACCREDIA ha inoltre la facoltà di eseguire audit presso le sedi di V.E.M. Srl e/o presso le Organizzazioni, al fine di verificare l'operato di V.E.M. Srl nell'ambito delle attività di ispezione accreditate.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>14</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

### 5.5.2. SOSPENSIONE O REVOCA DELL'ACCREDITAMENTO E/O DELL'ABILITAZIONE DI V.E.M. SRL

Qualora a V.E.M. Srl fosse sospeso o revocato l'accREDITamento e/o l'abilitazione necessaria ad operare, la stessa provvederà ad informarne il Committente, nonché a supportarlo nell'eventuale passaggio ad altro Organismo di Ispezione. Salvo i casi di dolo e colpa grave, V.E.M. Srl non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Committente dalla sospensione o revoca dell'accREDITamento e/o abilitazione. In tal caso il Committente ha facoltà di recesso, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi, del contratto di prestazione del servizio di ispezione.

## 6. ADEMPIMENTI A CARICO DEL COMMITTENTE

### 6.1. OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

Il Committente si impegna a:

- garantire agli Ispettori V.E.M. Srl incaricati per l'effettuazione dell'attività di ispezione, l'accesso, in condizioni di sicurezza, ai luoghi ove sono presenti gli impianti/attrezzature oggetto dell'ispezione ed a fornire i mezzi (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione) ed il personale occorrente (D.M. 12/9/59 – Art. 13) affinché gli Ispettori V.E.M. Srl possano eseguire il Servizio richiesto. Detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Committente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Committente). A tale riguardo, l'impossibilità ad eseguire le attività ispettive per fatto e/o causa imputabile al Committente o al personale indicato dal Committente (ad esempio impossibilità di accedere ai luoghi predetti, mancata assistenza del Manutentore, non idoneità del Manutentore, ecc.), tale da compromettere l'adempimento dell'obbligazione a carico di V.E.M. Srl, potrà costituire causa di risoluzione del Contratto;
- garantire agli ispettori ACCREDIA (Ente Italiano di Accreditation) e ad eventuali ispettori dell'Autorità competente la possibilità di accedere ai luoghi predetti, in accompagnamento al personale V.E.M. Srl. Tali visite, il cui scopo è la sorveglianza sull'operato del personale V.E.M. Srl e non del Committente, sono regolarmente comunicate con un congruo preavviso;
- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del Committente, l'eventuale presenza di ispettori di V.E.M. Srl in veste di osservatori, per attività di monitoraggio in campo, o in affiancamento/addestramento. Tali ispettori saranno notificati da V.E.M. Srl al Committente;
- 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 ed attrezzature/apparecchiature di lavoro;
- fornire tutte le informazioni/documenti che V.E.M. Srl potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a V.E.M. Srl qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>15</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

- garantire al personale V.E.M. Srl (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;
- mettere a disposizione del personale ispettivo di V.E.M. Srl, all'atto della verifica, tutta la documentazione riportata all'interno dell'Allegato 2 del preventivo ricevuto;
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a V.E.M. Srl le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale V.E.M. Srl, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con V.E.M. Srl ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza (si veda capitolo 6.2);
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le osservazioni e/o non conformità 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.

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

## **6.2. INFORMATIVA SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il Committente, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, si impegna a fornire agli Ispettori V.E.M. Srl ed agli eventuali accompagnatori, un'informazione completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro nei quali è prevista l'attività di ispezione. Il Committente si impegna inoltre a promuovere, attraverso il proprio incaricato, la cooperazione ed il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro, che incidono sull'attività lavorativa degli ispettori incaricati da V.E.M. Srl e dei loro eventuali accompagnatori, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori sia di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro. Il Committente, in base agli eventuali rischi specifici esistenti, provvederà a fornire agli Ispettori V.E.M. Srl ed agli eventuali accompagnatori gli opportuni dispositivi di protezione individuale e metterà in atto ogni tutela al fine di consentire che lo svolgimento dell'attività di ispezione avvenga in completa sicurezza.

## **7. CONDIZIONI ECONOMICHE**

Gli importi dovuti per le attività di ispezione, unitamente alle relative condizioni di pagamento, sono indicati nell'offerta così come accettata dal Committente. Tale offerta viene formulata, sulla base delle informazioni fornite dal Committente, secondo quanto segue:

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>16</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

- Attrezzature di lavoro (Art.71): offerta quotata in funzione di un listino Ministeriale attualmente vigente;
- Impianti elettrici (DPR 462/01): offerta quotata in funzione di un listino unico riportato all'interno del Decreto ISPEL del 07/07/05, come espressamente indicato all'Art. 36 del Decreto-Legge n. 162 (convertito in legge con Legge 8/20 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 51 del 29/02/20).

Il Committente è tenuto a comunicare tutte le informazioni richieste in fase di formulazione dell'offerta in modo corretto, ai fini dell'emissione dell'offerta, nonché ad aggiornare V.E.M. Srl in merito ad eventuali modifiche. V.E.M. Srl è esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di informazioni o dati da parte dell'Organizzazione come anche nel caso che gli stessi non corrispondano alla realtà. I corrispettivi dovuti per il Servizio richiesto sono soggetti ad IVA nella misura di legge (Art. 3, DPR 26 ottobre 1972, n. 633).

#### **8. DURATA DEL CONTRATTO E FACOLTÀ DI RECESSO**

Il Contratto si considera entrato in vigore e vincolante a tutti gli effetti di Legge nel momento in cui il Committente avrà accettato per iscritto l'offerta ricevuta da V.E.M. Srl. L'accettazione dell'offerta da parte del Committente costituisce Proposta irrevocabile. Il Contratto ha durata minima necessaria all'espletamento dell'attività di ispezione da parte degli Ispettori V.E.M. Srl e si considera concluso con la trasmissione del Verbale di Verifica. Ciascuna Parte contraente ha comunque la facoltà di recedere dal Contratto suddetto in qualunque momento, comunicando il recesso a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di Legge, a firma del Legale Rappresentante o Procuratore. Il Committente che recede è tenuto a procedere al saldo di tutti gli importi fatturati da V.E.M. Srl, secondo i termini contrattuali, sino alla data di comunicazione del recesso.

#### **9. MODIFICHE AL REGOLAMENTO**

Nel caso in cui le prescrizioni applicabili all'attività di ispezione, contenute nelle Norme (ad esempio la UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012) e/o in altri documenti specifici (ad esempio Regole ACCREDIA), subiscano variazioni, V.E.M. Srl potrà aggiornare il presente regolamento e le relative Procedure/Istruzioni Operative, al fine di recepire le nuove disposizioni, senza il preventivo consenso del Committente. In tal caso, V.E.M. Srl provvederà a comunicare l'avvenuta modifica del Regolamento tramite informativa ai Clienti o, nel caso in cui tali modifiche non abbiano influenza sull'attività ispettiva da svolgere, tramite pubblicazione sul proprio sito internet [www.vem-verifiche.com](http://www.vem-verifiche.com). Qualora tali modifiche comportino impatti significativi sull'attività svolta presso il Committente (ad esempio modifica degli importi nel Listino Ministeriale), V.E.M. Srl provvederà ad informare quest'ultimo, formulando ove necessario una nuova offerta.

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>17</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

## 10. RICORSI, RECLAMI 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.

Il Committente o chiunque altro ha facoltà di presentare dei reclami/ricorsi in caso di insoddisfazione rispetto al servizio offerto da V.E.M. Srl e a quanto indicato nel presente Regolamento. I reclami/ricorsi devono essere formalizzati a mezzo lettera, fax o per via telematica mediante l'invio di una PEC alla casella di posta elettronica [vem@gigapec.it](mailto:vem@gigapec.it). Qualora siano ricevute per via telefonica devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante a mezzo lettera, fax o per via telematica. Comunicazioni di reclami/ricorsi anonimi non sono presi in considerazione da V.E.M. Srl. V.E.M. Srl si impegna inoltre a tenere informato il segnalante sugli esiti del reclamo. La procedura di trattamento di reclami e ricorsi è disponibile per qualsiasi parte interessata ed è accessibile anche mediante il sito internet [www.vem-verifiche.com](http://www.vem-verifiche.com).

### 10.1. RECLAMI

V.E.M. Srl 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 V.E.M. Srl. Per tutti i reclami ricevuti, V.E.M. Srl provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile della Gestione della Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi 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, V.E.M. Srl 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 V.E.M. Srl 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

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>18</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

- 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 V.E.M. Srl si procede come in a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di V.E.M. Srl 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 della Gestione della Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, V.E.M. Srl fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo. A conclusione delle attività di cui sopra, V.E.M. Srl, 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.

## **10.2. RICORSI**

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. V.E.M. Srl conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, per fax, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. La gestione degli appelli viene condotta, 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 della Gestione della 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 della Divisione Operativa interessata, dal

 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>19</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

Direttore e dall'Amministratore Unico. Entro i 90 giorni successivi alla presentazione dell'appello, V.E.M. Srl provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

### **10.3. CONTENZIOSI**

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento sarà deferita alla decisione di un arbitro, da nominarsi in conformità del "regolamento arbitrale nazionale" della camera arbitrale nazionale ed internazionale di Bergamo.

## **11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("Regolamento generale protezione dati") e del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ("Codice della privacy"), i dati personali direttamente forniti dal Committente ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati da V.E.M. Srl e, in particolare, registrati e conservati in una banca dati al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con il Committente. Particolari categorie di dati nonché dati penali ai sensi, rispettivamente, degli artt. 9 e 10 del Regolamento generale protezione dati potranno essere richiesti come condizione obbligatoria per il rilascio del Rapporto di Ispezione/Verbale di Verifica e saranno trattati unicamente ai fini dell'erogazione del servizio richiesto, secondo rafforzate misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate. In relazione alle già menzionate finalità, il trattamento di dati richiesti (di seguito, i "Dati") avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il conferimento dei Dati del Committente è pertanto indispensabile in relazione al corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con V.E.M. Srl, con la conseguenza che l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per V.E.M. Srl di dar corso ai medesimi rapporti. I Dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dei rapporti contrattuali con il Committente, fatta salva la conservazione dei dati per un ulteriore periodo di 10 anni (variabile nel caso di particolari Regolamenti e Direttive UE che richiedano un termine di conservazione ulteriore) dalla scadenza dell'ultima prestazione eseguita, per adempiere agli obblighi di Legge e regolamentari previsti. I Dati potranno essere comunicati da V.E.M. Srl, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti di accreditamento, Organismi di certificazione, Amministrazioni, Istituzioni, Associazioni, Autorità Giudiziarie e Autorità di Pubblica Sicurezza nonché a ogni altra Autorità competente in materia e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato la cui comunicazione si renda obbligatoria per Legge o sia necessaria per l'esecuzione dei servizi disposti da V.E.M. Srl. Detti soggetti tratteranno i Dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. La diffusione dei Dati è finalizzata esclusivamente a garantire le istituzioni ed i consumatori circa il rilascio, l'esistenza, la rinuncia, la sospensione o la revoca della certificazione.

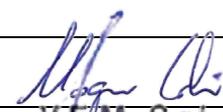
 REGOLAMENTO ISPEZIONI	<b>REGOLAMENTO GENERALE V.E.M. SRL  PER LE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE</b>	Doc.: VEM-REG	Pagina <b>20</b> di <b>20</b>
		Rev.: 01	Del: 23/03/2021
		Rev. prec.: 00	Del: 30/05/2018

### 12. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti. In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di V.E.M. Srl informare gli stessi a mezzo e-mail, raccomandata A/R o consegnare il Regolamento a mano.

### 13. USO DEL LOGO ACCREDIA

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo di VEM che del logo Accredia.

Preparata da:	Ing. Carlo Maganza	
Verificata da:	Ing. Francesco Traldi	
Approvata da:	Ing. Luca De Iseppi	

V.E.M. S.r.l.  
VIA BELLINI, 5  
24020 SCANZOROSCIATE (BG)  
P. IVA 03333780165  
V.E.M. S.r.l.  
VIA BELLINI, 5  
24020 SCANZOROSCIATE (BG)  
P. IVA 03333780165