

RG-01 REGOLAMENTO

DIVISIONE MESSA A TERRA - DPR 462/01 -

Apave Italia Cpm s.r.l.

Sede legale: Via Artigiani, 63 – 25040 Bienno BS Tel. 0364.300.342 Fax 0364.300.354 e-mail: messaaterra.it@apave.com

INDICE

INDICE 1

1.	PRESENTAZIONE DI APAVE ITALIA CPM SRL	2
2.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI RICHIEDENTI LA VERIFICA	2
3.1.	ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI	2
3.2.	ACCESSO AL SITO	3
3.3.	CONDIZIONI DI SICUREZZA	3
3.4.	PRESENZA DI OSSERVATORI DI ENTI DI CONTROLLO / ACCREDITAMENTO.....	3
3.5.	UTILIZZO DELLA STRUMENTAZIONE DURANTE LA VALUTAZIONE	3
3.6.	MODIFICHE AI DOCUMENTI O MODIFICHE SOSTANZIALI ALL'IMPIANTO ELETTRICO	3
4.	OBBLIGHI DI CPM	3
5.	PROCEDURE DI ISPEZIONE.....	3
5.1	METODI E PROCEDURE DI ISPEZIONE	3
5.2	ACQUISIZIONE DELL'INCARICO	3
5.3	DOMANDA DEL DATORE DI LAVORO.....	4
5.4	OFFERTA TECNICA / COMMERCIALE	4
5.5	ORDINE / CONTRATTO.....	4
5.6	RIESAME DEL CONTRATTO	5
6.	UTILIZZO DEI MARCHI E DEL RAPPORTO DI VERIFICA.....	5
7.	TRATTAMENTO DEGLI ELEMENTI DA SOTTOPORRE AD ISPEZIONE	5
8.	REGISTRAZIONI DELLE ISPEZIONI	5
	APERTURA DELLA COMMESSA	5
	PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	5
9.	SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ	6
	VERIFICHE STRAORDINARIE	7
10.	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELL'ISPEZIONE	7
	REGISTRO RAPPORTI DI VERIFICA.....	8
11.	DOSSIER DI COMMESSA	8
12.	RECLAMI E RICORSI.....	8
	GESTIONE DEI RECLAMI	8
	GESTIONE DEI RICORSI.....	9
	CONTENZIOSI 10	
13.	ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO	10
14.	CONDIZIONI TARIFFARIE	10
15.	RISERVATEZZA.....	10
16.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY.....	10

1. PRESENTAZIONE DI APAVE ITALIA CPM srl

Apave Italia CPM S.r.l. (di seguito CPM) è una società a responsabilità limitata che presta servizi all'industria e al mondo delle imprese in genere ed alla pubblica amministrazione, nella valutazione e nel controllo dei rischi di qualsiasi natura, relativi ai lavoratori, al pubblico ed ai beni nel loro ambiente.

CPM trae fonti di finanziamento dal proprio capitale sociale, dalle riserve e dallo svolgimento delle attività previste dall'art. 3 dello Statuto; non fornisce servizi di progettazione, né di consulenza e si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività ed imparzialità del processo di ispezione e certificazione e delle relative decisioni.

Le tariffe applicate ai richiedenti sono definite nel tariffario, sono altresì disponibili sul sito di APAVE ITALIA CPM specifici form per la richiesta di preventivi o tariffario, nonché il contatto di riferimento per qualsiasi chiarimento e informazione in merito.

Le competenze di CPM si estendono dal controllo dei mezzi di produzione, alla valutazione della conformità e qualità dei prodotti e dei servizi.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento stabilisce le modalità seguite da APAVE ITALIA CPM S.r.l. (di seguito denominata CPM) per i servizi di verifica del Settore Messa a Terra (acronimo MT) di Apave Italia CPM (di seguito indicata anche semplicemente come CPM) quale Organismo Abilitato in conformità alle disposizioni del DPR n. 462/01.

Il presente regolamento ha lo scopo di definire le regole di assicurazione della qualità per le verifiche periodiche e straordinarie di:

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

Si precisa che, a garanzia della correttezza e trasparenza del proprio operato, CPM non svolge attività di progettazione, produzione, installazione e manutenzione di impianti che possano pregiudicare la trasparenza, imparzialità, obiettività, riservatezza del processo di verifica e non attua né è sottoposta a pressioni finanziarie o condizioni indebite di altra natura che possano pregiudicarne l'imparzialità.

Le informazioni acquisite da CPM nel corso dell'attività di verifica vengono trattate come riservate;

Ciò non esclude la possibilità di uno scambio di informazioni tecniche tra il richiedente e l'organismo abilitato e accreditato, nel rispetto di quanto previsto dalle norme di riferimento applicabili per gli organismi di ispezione.

Il presente Regolamento viene applicato in maniera uniforme ed imparziale a tutte le Organizzazioni che richiedono la certificazione a CPM; l'accesso a tali servizi non dipende dalle dimensioni dell'Organizzazione richiedente o dalla sua appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

3. OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI RICHIEDENTI LA VERIFICA

3.1. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Il Datore di lavoro richiedente (di seguito solo Richiedente) deve accettare le condizioni definite nel presente regolamento e nell'offerta redatta da CPM.

Il richiedente deve consentire agli ispettori di CPM la disponibilità di tutte le documentazioni necessarie per l'espletamento delle procedure richieste. Qualora i documenti necessari e richiesti da CPM risultino essere di proprietà intellettuale di terzi. Il richiedente ha l'onere di richiedere direttamente a quest'ultimo tali documenti o, in alternativa, fornire una delega a CPM a firma del legale rappresentante per effettuare tale richiesta.

3.2. ACCESSO AL SITO

Il richiedente deve consentire il libero accesso agli ispettori di CPM sul luogo di verifica per consentire agli stessi di espletare le attività previste dalle procedure applicabili.

3.3. CONDIZIONI DI SICUREZZA

Il richiedente, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire agli ispettori di CPM 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.

3.4. PRESENZA DI OSSERVATORI DI ENTI DI CONTROLLO / ACCREDITAMENTO

Il richiedente si impegna a consentire l'accesso di osservatori designati dagli Enti di Controllo / Accredimento nello svolgimento dei propri compiti di controllo e monitoraggio delle attività svolte da CPM in qualità di Organismo di verifica. La presenza di tali osservatori avverrà sempre in accompagnamento a personale di CPM. La notifica della presenza di tali osservatori potrebbe avvenire con preavviso minimo di 3 giorni, senza che questo possa essere motivo di non accettazione da parte del richiedente della loro presenza. La mancata accettazione della presenza di tali osservatori da parte del richiedente determina la sospensione dell'iter di verifica e la sua chiusura in caso di perdurare del diniego in questione.

3.5. UTILIZZO DELLA STRUMENTAZIONE DURANTE LA VALUTAZIONE

La divisione MT utilizza esclusivamente apparecchiature proprie per lo svolgimento dell'attività di ispezione, tali attrezzature sono gestite in accordo alle procedure "Gestione delle apparecchiature" pertinenti di ogni settore.

3.6. MODIFICHE AI DOCUMENTI O MODIFICHE SOSTANZIALI ALL'IMPIANTO ELETTRICO

Il richiedente dovrà comunicare a CPM qualsiasi variazione intervenuta ai documenti e/o impianto.

4. OBBLIGHI DI CPM

Nello svolgimento dell'attività di valutazione della conformità, CPM:

- Si impegna ad operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza;
- Garantisce in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di verifica;
- È esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di errata o incompleta comunicazione di informazioni da parte del committente.

5. PROCEDURE DI ISPEZIONE

5.1 METODI E PROCEDURE DI ISPEZIONE

Le attività svolte dalla Divisione Messa a Terra sono quelle competenti agli Organismi di Ispezione Abilitati ai sensi della Direttiva 11 marzo 2002 dal Ministero competente.

L'attività si realizza mediante l'esecuzione di verifiche:

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

5.2 ACQUISIZIONE DELL'INCARICO

Ogni datore di lavoro può richiedere alla Divisione Messa a Terra di Apave Italia Cpm di svolgere, relativamente ad uno o più impianti/installazioni, una o più delle attività sopra riportate.

L'iter si articola in:

- domanda del datore di lavoro per nuovi impianti e relativa offerta;
- conferimento di incarico per impianti già verificati da Apave;

- riesame dell'ordine/contratto, firmato dal cliente, da parte di Apave Italia Cpm (validata con la codifica e/o la timbratura dell'ordine).

Le procedure adottate da Apave Italia Cpm non sono discriminatorie e non sono gestite in modo discriminatorio. Infatti queste non impediscono o limitano l'accesso alle verifiche ai richiedenti e Apave Italia Cpm rende accessibile il servizio a chiunque ne faccia domanda.

L'accesso ai servizi forniti da Apave Italia Cpm non è condizionato dalle dimensioni del richiedente, alla sua appartenenza ad una particolare associazione, ad un gruppo, ecc. e non sussistono condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura.

5.3 DOMANDA DEL DATORE DI LAVORO

Le domande di esecuzione verifica / effettuate dal datore di lavoro devono sempre essere presentate prima dell'inizio dello svolgimento delle attività.

Dette domande devono permettere alla Divisione Messa a Terra di identificare e stabilire chiaramente i requisiti e le caratteristiche delle prestazioni da erogare.

A tale proposito la domanda deve riportare almeno i seguenti elementi:

- le generalità del datore di lavoro, come ragione sociale, nome, indirizzo e stato giuridico dell'azienda;
- descrizione degli impianti/installazioni oggetto di ispezione;
- indicazione preliminare del tipo di ispezione da eseguire.

Inoltre tutte le richieste di intervento devono essere emesse e sottoscritte dal Datore di lavoro o suo Legale Rappresentante o da personale titolato ed indirizzate direttamente alla Divisione Messa a Terra di Apave Italia Cpm.

La Divisione Messa a Terra respinge 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.

5.4 OFFERTA TECNICA / COMMERCIALE

L'offerta tecnica viene elaborata dalla segreteria gestionale/amministrativa e trasmessa al datore di lavoro mandatario. In alternativa per i clienti fidelizzati viene sottoposto il modello di ordine/contratto pre-compilato con i dati già conosciuti e gli importi per la prestazione dettati dal Tariffario dell'organismo.

Nel caso di appalti, i documenti per la partecipazione alla gara (istanza di ammissione, dichiarazioni ed offerte) vengono elaborati dalla segreteria gestionale / amministrativa con la supervisione del Responsabile di Divisione e sottoposte al Direttore di Apave Italia Cpm per la forma del caso.

In tale ambito si deve indicare:

- La descrizione dettagliata ed aggiornata:
 - Delle indicazioni di massima delle procedure di ispezione utilizzate;
 - dei documenti che devono essere resi disponibili;
 - della durata minima indicativa della verifica;
 - del costo dell'intervento.

La Divisione Messa a terra di Apave Italia Cpm fornisce, su richiesta del datore di lavoro, tutte le informazioni aggiuntive relative alle procedure individuate per l'esecuzione delle attività.

5.5 ORDINE / CONTRATTO

Viene emesso e firmato dal Datore di Lavoro o da personale incaricato e può essere costituito dall'offerta tecnica di Apave Italia Cpm sottoscritta e firmata dal cliente stesso oppure dal conferimento d'incarico.

Nell'ordine/contratto il datore di lavoro deve sempre:

- compilare tutti i campi indicati nell'eventuale documento di raccolta dati;

- dichiarare di aver letto, compreso e accettato il presente regolamento e di conformarsi ai requisiti in esso contenuti;
- dichiarare di fornire tutte le facilitazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività d'ispezione, incluse quelle per l'esame della documentazione e l'accesso a tutte le aree da ispezionare;
- dichiarare che la domanda non è stata presentata ad altri organismi abilitati.

5.6 RIESAME DEL CONTRATTO

Consiste nel riesaminare l'ordine/contratto in modo da garantire che:

- i requisiti dell'ispezione siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- ogni divergenza di interpretazione fra CPM e il richiedente sia risolta;
- CPM abbia la capacità di svolgere l'attività d'ispezione in relazione al campo di applicazione, alla sede delle unità operative del richiedente e ad ogni altro requisito particolare.

In caso di esito favorevole viene apposto il timbro "Apave Italia Cpm – Messa a terra" e il contratto viene codificato.

6. UTILIZZO DEI MARCHI E DEL RAPPORTO DI VERIFICA

Il cliente non può utilizzare il rapporto di verifica in modo tale da portare discredito ad Apave Italia Cpm. Tale rapporto non può essere riprodotto se non in forma integrale. L'utilizzo dei marchi di Apave e dell'ente di Accreditamento (Accredia) non è consentito.

7. TRATTAMENTO DEGLI ELEMENTI DA SOTTOPORRE AD ISPEZIONE

Le modalità di trattamento degli impianti da sottoporre ad ispezione sono indicate nelle specifiche procedure di sistema.

L'ispettore si assicura che gli impianti da sottoporre ad ispezione rispondano alle disposizioni previste e siano identificati in modo univoco, riporta quindi i dati pertinenti all'impianto nei documenti di ispezione, compresi quelli relativi ad eventuali anomalie notificategli o osservata da lui stesso.

Ove ci sia qualsiasi dubbio riguardo all'appropriatezza dell'elemento per le ispezioni da eseguire, o dove l'elemento non sia conforme alla descrizione fornita, l'organismo di ispezione contatta il cliente prima di procedere.

8. REGISTRAZIONI DELLE ISPEZIONI

Apertura della commessa

All'atto di apertura viene assegnato alla commessa uno specifico numero.

Il numero di commessa viene riportato nell'archivio elettronico della Divisione Messa a Terra, unitamente alle informazioni necessarie ad identificare chiaramente le caratteristiche ed i requisiti delle attività da svolgere, i destinatari e gli impianti da sottoporre a verifica.

Tale archivio è gestito seguendo i criteri generali di Apave Italia Cpm.

Programmazione delle attività

La segreteria gestionale della Divisione Messa a Terra programma:

- lo svolgimento delle attività;
- il personale incaricato dell'ispezione (non è possibile assegnare un'ispezione ad un subfornitore);
- la strumentazione da utilizzare.

Tutta la strumentazione/apparecchiature utilizzata dalla Divisione Messa a Terra nello svolgimento delle attività di ispezione è opportunamente identificata, tarata prima di essere messa in servizio e verificata secondo un programma stabilito e seguendo le apposite procedure di Apave Italia Cpm.

La Divisione Messa a Terra segue le disposizioni generali riportate nel Manuale della Qualità e nelle procedure ad esso collegate, per il trattamento delle apparecchiature difettose.

Se entro 3 giorni, il datore di lavoro non presenta riacquiescenza in merito all'ispettore incaricato fornendone giusta motivazione, si procede con la verifica.

9. SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ

Tale attività consiste nel verificare la conformità dell'impianto soggetto a ispezione ai pertinenti requisiti nonché una valutazione di completezza e adeguatezza della documentazione relativa.

Durante le verifiche deve essere garantito ai tecnici CPM il libero accesso ai luoghi di lavoro, alla documentazione e l'assistenza necessaria da parte di personale esperto dell'Organizzazione incaricato dell'assistenza alla verifica.

In particolare, la verifica in campo è preceduta da un esame della documentazione relativa all'impianto oggetto della verifica. L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa sia innanzi tutto completa, cioè soddisfi tutti i requisiti applicabili, non lasci spazio a dubbi interpretativi e deve essere congruente tra le sue varie parti e facilmente leggibile.

L'attività di ispezione viene eseguita secondo quanto definito nelle procedure interne specifiche della Divisione MT, le quali delineano i criteri da seguire, in funzione del tipo di verifica da eseguire, l'identificazione e la tipologia dei rapporti da rilasciare.

L'ispettore deve operare in funzione di quanto riportato nelle procedure interne di Divisione Messa a Terra di Apave Italia Cpm, così da evitare deterioramenti o danni alle installazioni / impianti oggetto dell'ispezione fino alla fine dello svolgimento delle attività.

Ogni anomalia apparente notificata all'ispettore ovvero dal medesimo rilevata, è immediatamente registrata prima dell'inizio dell'ispezione.

Nel caso in cui l'ispettore rilevi una difformità dei dati forniti dal cliente (es. tipologia di alimentazione, potenza impianto ecc.) informerà il Responsabile Tecnico che provvede ad un riesame tecnico/economico dell'offerta.

Qualora i tempi di ispezione dovessero variare, si provvederà alla ri-pianificazione dell'attività.

Per proseguire ed effettuare la verifica, l'ispettore dovrà verificare l'esistenza e la congruenza della documentazione e i requisiti di seguito elencati:

- documentazione tecnica dell'impianto (denuncia ISPEL ex modello B, planimetrie, schemi elettrici, progetto dell'impianto elettrico, dichiarazione di conformità, rapporto di verifica, ecc.)
- l'accesso alle varie parti dei siti dove necessita eseguire le misure/verifiche
- l'accesso ai punti di verifica a norma di sicurezza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente (D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni)
- l'assistenza di personale tecnico elettrico abilitato con buona conoscenza dell'impianto e dotato di attrezzi occorrenti per scollegare gli impianti equipotenziali e quant'altro necessario
- la conformità, alla normativa vigente in materia di sicurezza al fine di tutelare la salute e l'integrità fisica delle persone coinvolte nella verifica, dei luoghi e degli impianti che verranno frequentati dal nostro personale.

Qualora l'ispettore avesse qualche dubbio sulla corrispondenza della documentazione fornita dell'impianto oggetto dell'ispezione, prima di procedere alla redazione di un rapporto negativo, deve consultare il responsabile tecnico.

Il rapporto di verifica potrà contenere osservazioni che danno luogo al rapporto con esito positivo, che l'Organizzazione potrà prendere in considerazione allo scopo di elevare il grado di sicurezza dell'impianto.

Si intende non conformità il mancato rispetto di Norme di Legge penalmente sanzionabili limitatamente all'oggetto della verifica per cui CPM ha l'incarico.

VERIFICHE STRAORDINARIE

E' 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

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, l'Organizzazione è tenuta a far effettuare la verifica straordinaria a CPM affinché venga attestato il ripristino delle condizioni di esercizio sicuro dell'impianto. In questo caso la verifica straordinaria non modifica la scadenza della successiva verifica periodica.

In caso di verifica straordinaria su richiesta dell'Organizzazione o per modifica sostanziale dell'impianto, questa deve essere motivata, in modo da poter meglio individuare le ragioni della richiesta e le parti dell'impianto da verificare in maniera più puntuale. Nel rapporto, in questo caso, sarà precisato l'oggetto della verifica stessa anche al fine di modificare o meno la scadenza della successiva verifica periodica.

Per valutare quando una modifica deve essere considerata sostanziale e, quindi, quando le modifiche sostanziali richiedono una verifica straordinaria ci si può attenere alla circolare n° 12988 del 24/10/1994 emanata dall'ISPESL e che di seguito si riporta:

“Per trasformazioni sostanziali si intendono quelle modifiche che in qualche modo coinvolgono l'impianto totalmente o nel punto di consegna. Sono esempi di trasformazione sostanziale:

- variazioni della categoria dell'impianto o della tensione di alimentazione (es. da bassa ad alta tensione);
- aumento di potenza che comporti una modifica preponderante del quadro generale o della cabina di trasformazione;
- una modifica del sistema elettrico o del sistema di protezione dai contatti indiretti, se tale modifica interessa tutto l'impianto;
- negli impianti di II categoria l'aumento del numero delle cabine di trasformazione o variazioni sostanziali all'interno di esse,
- cambio di destinazione dell'utenza, con diversa applicazione Normativa (es. magazzino di vendita trasformato in ambulatorio medico).

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

Per gli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, sono invece esempi di modifiche sostanziali quelle che comportano un incremento del livello di rischio.”.

Relativamente alle verifiche straordinarie è facoltà dell'Organizzazione 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.).

10. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELL'ISPEZIONE

Il rapporto di verifica è redatto dall'ispettore successivamente alla verifica e caricato sul portale dedicato accedendo con le proprie credenziali.

Il rapporto di verifica, una volta controllato, timbrato e controfirmato dal Responsabile di Divisione, viene successivamente inviato, tramite la segreteria gestionale della Divisione Messa a Terra, al datore di lavoro. La segreteria amministrativa predisporrà poi la fatturazione.

La segreteria gestionale della Divisione Messa a Terra o il coordinamento di supporto tecnico trattiene sempre una copia dei rapporti emessi e li archivia nel dossier di commessa, unitamente a tutti i documenti ed alle registrazioni predisposte durante lo svolgimento della commessa stessa.

Il controllo formale delle informazioni contenute nei rapporti di verifica è effettuato dalla Segreteria Gestionale della Divisione Messa a Terra.

Il controllo del contenuto tecnico dei documenti di verifica e delle eventuali relazioni tecniche è effettuato dal Responsabile della Divisione Messa a Terra o dal sostituto Responsabile entro 30 giorni dalla data di verifica.

Nel caso di esito positivo la pratica viene archiviata, nel caso di esito negativo il Responsabile di divisione invia il rapporto di verifica entro 5 giorni lavorativi dalla data di verifica, tramite posta certificata, all'Ente di vigilanza per le azioni a seguire; il datore di lavoro potrà richiedere una volta eliminate le non conformità, una verifica straordinaria.

In caso di dubbi sui risultati delle ispezioni in occasione del riesame, l'Organismo si riserva la facoltà di rieseguire un'eventuale attività in campo con costo a proprio carico. Se la verifica ispettiva è giudicata conforme al DPR 22 ottobre 2001, n. 462, alla normativa applicabile e ai requisiti indicati dal cliente nell'ordine, la Divisione Messa a Terra provvede ad archiviare la documentazione di verifica.

Qualora il rapporto subisca delle modifiche verrà riportata sul nuovo documento la frase che il presente rapporto annulla e sostituisce il precedente riportando il numero di quello superato.

REGISTRO RAPPORTI DI VERIFICA

A seguito dell'emissione di un rapporto, il Responsabile di divisione ne trasmette copia alla Segreteria di divisione che ne annota gli estremi nel registro dei rapporti di verifica MT.

Tale registro è redatto attualmente nella sola versione elettronica e riporta:

- Ragione Sociale CPM
- Divisione Messa a terra
- Titolo del registro: "Codifiche impianti anno ____"
- Numerazione progressiva dei rapporti
- Codice commessa e ragione sociale
- Data emissione
- Data verifica
- Periodicità
- Esito
- Tecnico verificatore

L'elenco informatico dei rapporti viene conservato per un minimo di 10 anni dalla data di emissione, presso la divisione MT.

11. DOSSIER DI COMMESSA

Il "Dossier di Commessa" comprende tutta la documentazione relativa ad una commessa ed emessa nel corso dello svolgimento della stessa.

Il "Dossier di Commessa" comprende:

- le richieste di offerta (domanda) del Cliente e tutta la documentazione tecnica e commerciale correlata
- copia dei documenti di verifica;
- qualsiasi altra registrazione utile al completamento della commessa.

Il "Dossier di Commessa" è soggetto ai criteri di catalogazione, archiviazione e conservazione descritti in precedenza.

12. RECLAMI E RICORSI

Gestione dei reclami

I reclami provenienti dai Committenti o terze parti vengono inoltrati, in forma scritta a CPM, (esplicitando la situazione oggetto di reclamo, che deve essere esaustivamente descritta, la motivazione del reclamo e il Nome e

la firma di chi presenta il reclamo) che provvede a comunicarlo al Responsabile Qualità, quest'ultimo provvede a registrarlo, a comunicare al Committente entro 5 giorni dal suo ricevimento di averlo preso in carico, analizzare la situazione di insoddisfazione descritta e dare una risposta allo scrivente entro 30 giorni dal ricevimento.

La funzione che esamina il reclamo non deve aver preso parte al processo oggetto del reclamo e deve garantire competenza tecnica almeno pari a quella di chi ha condotto il processo; inoltre la funzione deve essere gerarchicamente pari o superiore a quella che ha condotto il processo

Per ogni singolo reclamo del cliente viene inoltre aperta una adeguata azione correttiva. In particolare la procedura si applica nei casi in cui il reclamo risulti fondato e coerente con le modalità procedurali di CPM. Se viceversa il reclamante effettua una comunicazione che non comporta necessariamente l'apertura di una specifica azione correttiva, il Responsabile Qualità predisporrà una comunicazione di risposta con le giuste spiegazioni, da inviare al reclamante entro 30 giorni dal ricevimento così come previsto dal regolamento di certificazione.

Quando possibile, CPM fornisce, a chi ha presentato il reclamo, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

CPM stabilirà con il committente e con chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione possono essere resi pubblici.

In occasione dei riesami del SQ o, in casi di urgenza, nel più breve tempo possibile dalla registrazione del reclamo stesso il Responsabile Qualità si attiva affinché vengano apportate le modifiche ritenute necessarie al SQ di CPM al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei Clienti.

Gestione dei Ricorsi

I ricorsi riguardano comunicazioni di CPM inerenti il risultato delle attività di valutazione della documentazione di ispezione. Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da CPM nell'ambito delle proprie attività. Il contenzioso deriva dalla eventuale non accettazione da parte del committente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso va indirizzato tramite raccomandata o PEC con ricevuta di ritorno al Direttore Generale di CPM entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione di CPM. Deve essere firmato dal Legale Rappresentante che presenta ricorso, descrivere l'oggetto e le motivazioni del ricorso ed essere eventualmente accompagnata da documenti a sostegno delle motivazioni citate.

La mancanza di uno o più degli elementi elencati costituisce ragione per respingere il ricorso; in tal caso CPM procederà ad avvisare il mittente, fornendo le necessarie spiegazioni.

CPM comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 10 gg dal ricevimento del medesimo.

Il Direttore Generale procederà ad incaricare una persona esperta che non sia intervenuta nel processo di ispezione del committente (ad esempio un Ispettore qualificato da CPM che non sia mai intervenuto nel processo di ispezione del committente) e che procederà all'accertamento in merito.

L'incaricato dell'accertamento del ricorso informerà il Direttore Generale il quale provvederà a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all'organizzazione entro 3 mesi dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni. Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte soccombente.

Il ricorso non interrompe comunque l'esecutività dei provvedimenti adottati nei confronti del Ricorrente.

Contenziosi

L'eventuale contenzioso viene devoluto alla competenza esclusiva del Foro di Brescia.

13. ACCETTAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO

Il richiedente, nel richiedere uno o più procedure di cui al punto 1 accetta i contenuti del presente regolamento.

In caso di futuri aggiornamenti e modifiche CPM renderà disponibile il Regolamento sul proprio sito internet www.apaveitaliacpm.it e, solo per modifiche impattanti sul rapporto contrattuale, ne darà comunicazione al cliente con contratto in corso di validità mediante fax, lettera raccomandata o e-mail. Nella citata comunicazione, l'organismo indica i termini temporali per comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la risoluzione del contratto.

Decorso tale termine le modifiche al Regolamento si considerano accettate con la formula del silenzio assenso.

14. CONDIZIONI TARIFFARIE

Gli importi dovuti a CPM per le attività di ispezione sono stabilite nel Tariffario, a disposizione degli operatori economici che lo richiedono.

La presentazione della domanda di verifica per l'attuazione delle procedure di conformità implica da parte del richiedente la conoscenza e accettazione delle tariffe previste nel tariffario.

CPM può comunque emettere offerte ad hoc in particolari casi.

15. RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di verifica sono considerati riservati; l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Il personale operante per CPM che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni viene a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al segreto professionale.

In caso di richiesta, CPM è tenuta a consentire alle Autorità competenti l'accesso e la consultazione degli atti. Nel caso in cui informazioni relative al richiedente debbano essere divulgate per obblighi di legge, CPM ne darà avviso al richiedente stesso.

16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi ed in conformità della normativa nazionale vigente e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (denominato "GDPR") i dati personali eventualmente acquisiti nel corso dell'attività svolta da e per APAVE Italia CPM S.r.l., saranno trattati da APAVE Italia CPM S.r.l. anche con l'ausilio di mezzi cartacei e/o elettronici e/o

automatizzati. I dati personali raccolti, saranno trattati per dare esecuzioni ad: accordi e/o contratti e/o forniture di servizi o beni e/o assistenza di natura tecnica; saranno inoltre utilizzati per comunicazioni e saranno protetti conformemente alle disposizioni di legge.

Saranno conosciuti da APAVE Italia CPM S.r.l. e saranno comunicati a soggetti delegati all'espletamento delle attività e diffusi esclusivamente nell'ambito delle finalità previste, nonché a soggetti ai quali la comunicazioni è dovuta in adempimento a specifici obblighi di legge. L'interessato può esercitare tutti i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18 e 20 del Regolamento UE 2016/679, in particolare: verificare l'esistenza, aggiornare, rettificare i propri dati, opporsi al loro trattamento qualora illegittimo e inibire l'invio di comunicazioni commerciali, scrivendo al Titolare dei dati che è: Apave Italia Cpm S.r.l. (fax 0364.300.354, e-mail: privacy.it@apave.com). L'informativa è disponibile in internet all'indirizzo: www.cpmmapave.it/informativa_privacy.pdf.