

INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI**
- 4. GENERALITÀ**
- 5. PERSONALE IMPIEGATO**
- 6. OFFERTA, ORDINE E APERTURA COMMESSA**
- 7. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE**
- 8. VERIFICA PERIODICA**
- 9. VERIFICA STRAORDINARIA**
- 10. IMPEGNI E DOVERI DEL CLIENTE**
- 11. IMPEGNI E DOVERI DI SICIT**
- 12. DISDETTA DAL RAPPORTO CONTRATTUALE**
- 13. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI**
- 14. RISERVATEZZA**

REV.	DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	DATA
6	Revisione par. 6	UGQ	PRE	PRE	20/11/25

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce la procedura adottata da SICIT S.r.l. (nel seguito denominata Società o OdI) nell'attività di verifica ispettiva su impianti collocati in luoghi di lavoro: impianti elettrici di messa a terra, dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche (capo I e IV D.P.R. 462/01), impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione (capo II e IV D.P.R. 462/01). La presente procedura precisa gli adempimenti che i Datori di Lavoro sono tenuti a soddisfare ai fini del rispetto delle disposizioni del D.P.R. 462/01 e s.m.i. L'OdI opera in modo da evitare qualsiasi discriminazione nei confronti dei Clienti. Esso non svolge attività di consulenza né attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, utilizzazione, manutenzione nel settore degli impianti elettrici o qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità nel processo di verifica ispettiva. SICIT, di regola, esegue in proprio le attività di ispezione inerenti al D.P.R. n. 462/01, che ha accettato contrattualmente di effettuare.

Al completamento del processo ispettivo farà seguito l'emissione di un verbale di verifica indicante il riferimento alla normativa applicata.

Con il presente documento la Società conforma il proprio operato nell'ambito dell'attività ispettiva a quanto previsto dalle procedure prescritte dal D.P.R. n. 462/01 e s.m.i.

Nel dettaglio le attività a cui si applica la presente procedura sono le seguenti, sugli impianti installati nei luoghi di lavoro come definiti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., rientranti nel campo di applicazione del D.P.R. 462/01:

- A) Verifica periodica biennale o quinquennale (art. 4 D.P.R. 462/01) di impianti di terra o di dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- B) Verifica periodica biennale (art. 6 D.P.R. 462/01) di impianti in luoghi con pericolo di esplosione;
- C) Verifica straordinaria (art. 7 D.P.R. 462/01) degli impianti elettrici su riportati in caso di verifica precedente negativa, modifica dell'impianto o su richiesta del Datore di Lavoro.

Il presente Regolamento viene richiamato dal Contratto e costituisce parte integrante dello stesso.

I Clienti possono richiedere copia del presente Regolamento il quale si trova a disposizione in revisione aggiornata sul sito internet www.sicitsrl.it.

2. RIFERIMENTI

- D.P.R. n. 462 del 22 ottobre 2001
- Legge n. 8/2020
- 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"
- D.M. 37/2008 "Disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici"
- Regolamento Accredia RG-01
- Regolamento Accredia RG-01-04
- Norme nazionali CEI inerenti al settore, specifiche di riferimento e relative linee guida
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020
- Guida ILAC-IAF A4

I riferimenti sotto citati sono da considerarsi applicabili nell'ultima edizione/revisione valida.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- Ispezione: Esame di un impianto e determinazione della sua conformità a requisiti di sicurezza in riferimento alla normativa pertinente applicabile.
- Verifica: Ispezione realizzata mediante esame della documentazione, esame a vista dei luoghi ispezionabili, prove, verbalizzazione dell'esito.
- Datore di Lavoro: soggetto giuridico che in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, configura un rapporto di lavoro subordinato o ad esso equiparato.
- Cliente: Datore di Lavoro, committente della verifica.



- **Legale Rappresentante:** persona fisica autorizzata dal Datore di Lavoro ad adempiere ai suoi obblighi, in particolare alla sottoscrizione contrattuale dell'incarico della verifica e all'affidamento della verifica ad un organismo individuato dal Ministero delle Attività Produttive ai sensi degli artt. 4, 6 o 7 del D.P.R. 462/01.
- **Reclami:** manifestazione di insoddisfazione, verbale o scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti e indiretti, Enti di accreditamento, Autorità pubbliche) in relazione al servizio fornito dalla Società e, in genere, al suo operato.
- **Ricorso:** richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione della Società, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
- **Contenzioso:** complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte/i mirante a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di certificazione.

4. GENERALITÀ

Lo schema di attività della Società oggetto del presente documento comprende le seguenti fasi principali:

- Richiesta preventivo;
- Verifica della capacità a svolgere l'attività richiesta e predisposizione dell'offerta;
- presentazione della domanda;
- verifica, nei casi previsti, della documentazione tecnica relativa a modifiche effettuate (di cui all'articolo 7, comma 2, II trattino D.P.R. 462/01) con valutazione delle soluzioni adottate;
- prove/verifiche sull'impianto installato;
- analisi degli esami effettuati e valutazione della conformità in base alle disposizioni previste dal D.P.R. 462/01 e dalla normativa tecnica vigente applicabile;
- rilascio del verbale di verifica periodica/straordinaria.

5. PERSONALE IMPIEGATO

SICIT si serve di personale competente per le funzioni che svolge e conserva le informazioni aggiornate circa la qualifica, l'addestramento, l'esperienza e la formazione di ogni persona coinvolta nell'attività di ispezione al fine di documentare il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 (in riferimento alla specifica procedura di qualifica personale adibito ad attività di ispezione). La Società garantisce inoltre la periodica partecipazione del proprio personale tecnico a corsi di formazione e aggiornamento.

6. OFFERTA, ORDINE (RICHIESTA DI VERIFICA) E APERTURA COMMESSA

- 6.1** Il Soggetto che desidera affidare l'incarico della singola verifica periodica o straordinaria chiede offerta alla Società indicando in particolare la sede, la ragione sociale, l'indirizzo dell'installazione e specificando il tipo di verifica richiesto, nonché le caratteristiche tecniche significative relative all'impianto e la data dell'ultima verifica subita.
- L'offerta economica viene elaborata sulla base del tariffario applicabile. Nei casi in particolare di offerta omnicomprensiva con riferimento a due o più aree di intervento, la quotazione economica viene predisposta in modo coordinato e raccolta in un unico documento complessivo garantendo uniformità di struttura e criteri di valutazione nonché una chiara distinzione economica e tecnica tra le diverse tipologie di verifica. La formulazione economica segue i criteri previsti dal tariffario, considerando per ogni area le attività tecniche necessarie all'esecuzione delle verifiche periodiche o straordinarie nel rispetto delle condizioni generali di riferimento. Per gli impianti di messa a terra viene seguito il criterio basato sulla potenza dell'impianto mentre per le verifiche dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, la valutazione economica tiene conto, oltre che della presenza e del numero dei parafulmini installati, anche dell'estensione e della distribuzione delle strutture metalliche che possono influire sulla complessità delle valutazioni da effettuarsi in merito all'efficacia del sistema di protezione. Nei casi specificati dal tariffario viene altresì utilizzato un criterio orario anch'esso chiaramente esplicitato nella formulazione inviata al Cliente. Tale approccio garantisce la chiarezza dei contenuti, mantenendo al contempo un'impostazione uniforme tra le diverse aree di verifica. Al fine di assicurare l'esauritiva definizione dell'offerta economica eventuali impianti caratterizzati da particolare complessità ed estensione o configurazioni atipiche potranno essere oggetto di valutazioni aggiuntive da effettuarsi caso per caso anche mediante la richiesta di ulteriori informazioni utili allo scopo al Cliente.



- 6.2** Sulla base delle informazioni raccolte viene predisposta un'offerta economica. La Società provvede a far pervenire all'interessato la necessaria modulistica contrattuale, le condizioni economiche offerte e le modalità di svolgimento.
- 6.3** Il Richiedente conferisce l'incarico all'Odl inviando i seguenti documenti:
- domanda di verifica contenente i dati richiesti nei modelli corrispondenti al tipo di intervento in oggetto ed accettazione delle relative clausole su di essi riportate;
 - accettazione delle condizioni economiche offerte.
- 6.4** Il Cliente deve inoltre mettere a disposizione dell'ispettore SICIT incaricato gli adeguati mezzi di accesso all'impianto, designare il personale di accompagnamento abilitato nonché garantire la disponibilità della seguente documentazione:
- denuncia dell'impianto agli organi territoriali competenti (art. 2, comma 2 o art. 5, comma 3 del D.P.R. 462/01), oppure comunicazione equivalente (ad esempio in riferimento all'art. 8 del D.P.R. 462/01);
 - documentazione di progetto dell'impianto e dichiarazione di conformità dell'installatore qualora previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti;
 - documentazione relativa ad eventuali precedenti interventi di verifica subiti dall'impianto;
 - documentazione tecnica inerente ad eventuali modifiche effettuate.

Nel caso in cui, ove previsto, il Richiedente non permetta la consultazione della suddetta documentazione tecnico amministrativa l'iter di verifica non viene avviato.

- 6.5** L'Odl controlla l'idoneità e l'adeguatezza della documentazione resa disponibile, richiedendo al Cliente, ove necessario, chiarimenti, precisazioni o aggiunte.
- 6.6** Ricevuto l'incarico dal Cliente, dopo positivo riesame, il Responsabile Tecnico autorizza l'avvio dell'iter nonché l'apertura della relativa commessa. Contestualmente viene assegnato un numero progressivo identificativo del contratto. In presenza di contratto già sottoscritto si procede direttamente con la fase di programmazione di cui al successivo punto 7.1.
- 6.7** Qualora il Richiedente non fornisca adeguati mezzi, elementi ed istruzioni per un accesso in sicurezza all'impianto, non garantisca la possibilità di interrompere l'alimentazione elettrica oppure non designi il personale di accompagnamento abilitato, viene interrotto l'iter di verifica. La Società, in seguito a relativa comunicazione al Richiedente, può operare la risoluzione del contratto per inadempimento di quest'ultimo.

7. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE

- 7.1** La Società, ricevuto l'incarico, provvede alla programmazione della verifica in oggetto, nel rispetto delle scadenze previste, informando il Cliente sulle modalità di svolgimento. SICIT effettua di regola le verifiche ispettive per mezzo dei propri ispettori in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti disposizioni. Peraltro il Cliente conserva il diritto di assistere alla suddetta verifica nonché fare obiezione, in forma scritta e motivata, in merito all'ispettore designato, nel caso sussista a suo giudizio conflitto di interessi. SICIT, completata la verifica della documentazione tecnica pertinente, procede all'effettuazione di tutti gli esami/prove previsti e necessari al fine di ottemperare alle disposizioni del D.P.R. 462/01. A tal fine l'ispettore preposto prende contatto con il referente designato concordando la data e l'ora di effettuazione della verifica, da effettuarsi in giorno lavorativo e in orario lavorativo, nel rispetto delle periodicità previste dal D.P.R. 462/01.

- 7.2** Il risultato della valutazione viene verbalizzato su apposita modulistica. SICIT provvede alla tempestiva trasmissione del verbale in oggetto mediante lettera o documento equivalente al Cliente comunque entro e non oltre 30 giorni dalla conclusione della verifica. SICIT provvede altresì, in caso di esito negativo, alla trasmissione del verbale agli Organi di vigilanza preposti territorialmente competenti entro 7 gg lavorativi. Nel caso di esito negativo l'ispettore consegna il verbale alla sede centrale con la massima sollecitudine e comunque entro e non oltre 1 giorno lavorativo.

L'ispettore provvede alla consegna del verbale all'Odl, nei casi di esito positivo, entro il termine massimo di 15 gg dalla conclusione dell'ispezione. La documentazione risultante dalla verifica entro 10 gg dalla ricezione viene sottoposta ad approvazione interna da parte di SICIT che provvede a riesaminare i verbali di ispezione al fine di valutarne la completezza formale, l'adeguatezza rispetto alle procedure interne, il soddisfacimento dei requisiti contrattuali, l'integrità e la pertinenza delle registrazioni nonché la congruenza del giudizio finale alla luce dei requisiti previsti. A seguito di tale analisi qualora il verbale risultasse incompleto, compilato in maniera non corretta o comunque in caso di dubbi il Responsabile Tecnico, o il suo sostituto, contatta l'ispettore interessato ai fini degli opportuni chiarimenti e/o delle eventuali correzioni necessarie. SICIT di regola procede all'invio del verbale al Cliente successivamente all'effettuazione del riesame interno con esito positivo.

7.3 Il verbale di verifica contiene almeno:

- l'identificazione dell'ispettore SICIT,
- l'identificazione della tipologia della verifica,
- l'identificazione ed ubicazione dell'impianto esaminato,
- l'anno di installazione dell'impianto esaminato,
- i riferimenti della eventuale Dichiarazione di Conformità (D.M. 37/2008),
- i riferimenti all'eventuale progetto in relazione alla tipologia d'impianto,
- i riferimenti tecnici relativi alla fornitura,
- i riferimenti ad eventuali verifiche precedenti,
- una check-list di sintesi delle verifiche condotte, in particolare con annotazioni per identificare la strumentazione impiegata nell'esecuzione delle prove,
- la data di esecuzione della verifica,
- l'esito della verifica,
- la motivazione delle non conformità in caso di esito negativo,
- la firma dell'ispettore,
- indicazioni del tempo impiegato ad effettuare la verifica espresso in ore/uomo

Il verbale può inoltre riportare eventuali rilievi, osservazioni o non conformità segnalati dal verificatore sulla base della normativa di riferimento. La documentazione risultante dalla verifica viene sottoposta ad approvazione interna da parte del Responsabile Tecnico.

7.4 Sul Cliente ricade la responsabilità della tempestiva rimozione delle non conformità in caso di verbale negativo.

8. VERIFICA PERIODICA (ARTT. 4, 6 - D.P.R. 462/01)

8.1 La verifica periodica è l'ispezione tecnica a cui deve essere sottoposto l'impianto, in accordo agli artt. 4 e 6 del D.P.R. 462/01, con cadenza quinquennale salvo i casi di installazioni in cantieri, in locali adibiti ad uso medico e negli ambienti a maggior rischio in caso di incendio nonché di impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione per i quali la periodicità è biennale. Le operazioni di verifica previste sono dirette ad accertare se le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto sono in condizioni di efficienza, se i dispositivi di sicurezza funzionano regolarmente. Per poter avviare l'iter il Cliente deve presentare domanda ottemperando contestualmente agli adempimenti previsti nel paragrafo 6 del presente regolamento.

8.2 L'OdI opera secondo le modalità riportate nel paragrafo 7, in particolare, dopo aver controllato la disponibilità della documentazione tecnica inerente all'impianto nonché la rispondenza con quanto installato, procede alla verifica dell'impianto in riferimento alle guide CEI specifiche inerenti applicabili (in particolare la guida CEI 64-14). La verifica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- a. esame della documentazione;
- b. esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- c. effettuazione delle prove;
- d. redazione del verbale di verifica;
- e. consegna del verbale al Committente.

8.3 Al completamento dell'intervento in oggetto ed a seguito della redazione di un verbale secondo quanto riportato in 7.2 e 7.3. SICIT provvede ad aggiornare l'apposito registro contenente almeno le informazioni richieste ai fini del prospetto delle attività da trasmettere periodicamente all'Autorità competente.

9. VERIFICA STRAORDINARIA (ART. 7 - D.P.R. 462/01)

La verifica straordinaria è la procedura a cui deve essere sottoposto l'impianto, in accordo con l'art. 7 comma 2 del D.P.R. 462/01 al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- verifica periodica con esito negativo;
- modifica sostanziale all'impianto;
- richiesta del Datore di Lavoro.

9.1 La modifica si considera sostanziale quando coinvolge l'impianto totalmente o nel punto di consegna in almeno i seguenti casi:

- variazioni della categoria dell'impianto o della tensione di alimentazione;
- aumento della potenza di alimentazione che comporti modifica preponderante del quadro generale o della cabina di trasformazione;
- modifica del sistema elettrico o del sistema di protezione dai contatti indiretti, qualora tale modifica interessi tutto l'impianto;

- negli impianti di II categoria la variazione del n. di cabine di trasformazione o variazione all'interno di esse;
- cambio di destinazione d'utilizzo con diversa applicazione normativa tecnica pertinente applicabile (per es. da magazzino vendita a ambulatorio medico);
- modifiche che comportano un incremento del livello di rischio per le scariche atmosferiche.

- 9.2** Per poter avviare l'iter il Cliente deve presentare domanda ottemperando contestualmente agli adempimenti previsti nel paragrafo 6 del presente regolamento, indicando in modo puntuale le eventuali modifiche apportate.
- 9.3** La Società procede all'esecuzione e verbalizzazione con le stesse modalità riportate nel paragrafo 7 con in aggiunta la valutazione in merito all'elemento specifico da cui è dipeso il verificarsi di una delle tre situazioni descritte nel precedente paragrafo.
- 9.4** Al completamento dell'intervento in oggetto ed a seguito della redazione di un verbale secondo quanto riportato in 7.2 e 7.3. SICIT provvede ad aggiornare l'apposito registro contenente almeno le informazioni richieste ai fini del prospetto delle attività da trasmettere periodicamente all'Autorità competente.
- 9.5** La verifica straordinaria non modifica la scadenza delle verifiche periodiche.

10. IMPEGNI E DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente ha il dovere in particolare di:

1. pubblicizzare, ove ritenuto opportuno, il verbale in questione purché strettamente riferito all'oggetto dell'ispezione e comunque senza produrre confusione o indurre in errore il destinatario sull'effettivo significato del documento;
2. produrre copia, ove ritenuto opportuno, del verbale rilasciato da Sicit purché riprodotto integralmente, in forma leggibile e non modificato nella sua struttura;
3. accettare, senza costi aggiuntivi a proprio carico, l'eventuale presenza di ispettori dell'Organismo di accreditamento in veste di osservatori, che saranno comunicati da Sicit;
4. accettare, senza costi aggiuntivi a proprio carico, la presenza di eventuali ispettori Sicit in affiancamento/addestramento o in veste di osservatori ai fini del monitoraggio in campo;
5. accettare quanto indicato nelle clausole riportate sui moduli di richiesta;
6. fornire agli ispettori la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione degli ispettori, per lo svolgimento delle stesse, i documenti e l'assistenza necessari e previsti nei paragrafi di riferimento del presente regolamento;
7. fornire adeguati mezzi, elementi ed istruzioni per un accesso in sicurezza all'impianto, garantire la possibilità di interrompere l'alimentazione elettrica, designare il personale di accompagnamento abilitato;
8. ottemperare tempestivamente ai rilievi riportati sulle verbalizzazioni;
9. conservare e garantire la disponibilità del verbale di ispezione ai fini delle verifiche successive;
10. ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro fornire a Sicit tutte le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui il suo ispettore è destinato ad operare nonché sulle previste misure di prevenzione;
11. conservare il verbale ed esibirlo a richiesta degli organi di vigilanza (art. 4 comma 3 e art. 6 comma 3 D.P.R. 462/01);
12. rispettare il divieto di utilizzo del logo Accredia in forza del Regolamento RG09.

11. IMPEGNI E DOVERI DI SICIT

11.1 Sicit ha il dovere in particolare di:

1. garantire l'indipendenza, l'imparzialità e la riservatezza della propria struttura organizzativa nonché del proprio personale preposto all'espletamento delle attività di cui al presente Regolamento;
2. garantire una adeguata copertura assicurativa in relazione ai rischi derivanti al Cliente dalla propria attività;
3. garantire, in qualità di Organismo di Tipo A, di effettuare attività di ispezione solo relativamente a impianti/installazioni di cui non si configura proprietaria o per i quali non risulti in alcun modo coinvolta nelle fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione piuttosto che rappresentante autorizzata di una qualsiasi parte dell'oggetto ispezionato;

4. dare comunicazione al Cliente di eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'abilitazione di cui alle attività in oggetto da parte dell'Autorità di competenza non ritenendosi responsabile di eventuali danni causati da ciò al Cliente, il quale ha facoltà di risolvere il rapporto contrattuale senza preavviso od altri oneri aggiuntivi;
5. garantire la opportuna formazione ed informazione del personale tecnico impiegato per le attività di ispezione in merito ai rischi generali e specifici connessi con tale attività nonché al documento di valutazione dei rischi;
6. Fornire una informativa ai Clienti in caso di revisione del presente Regolamento mediante opportuna comunicazione via posta o e-mail nella quale si prevede il diritto di rescissione senza oneri aggiuntivi dal contratto da comunicare eventualmente all'Organismo mediante posta o e-mail entro il termine di 7 gg lavorativi, scaduto il quale SICIT riterrà accettata la nuova revisione secondo la logica del silenzio-assenso.

12. DISDETTA DAL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 12.1 Si precisa che il contratto relativo alla domanda di verifica periodica ai sensi degli artt. 4 e 6 del D.P.R. 462/01, può prevedere, dietro consenso del richiedente, una clausola di tacito rinnovo applicabile al momento della scadenza prevista del suddetto contratto. Il Cliente, così come l'Odl, ha facoltà di inoltrare formale disdetta dal rapporto contrattuale, da comunicare con lettera raccomandata almeno tre mesi prima della scadenza della successiva verifica periodica.
- 12.2 SICIT si riserva inoltre facoltà di risolvere il contratto, declinando ogni responsabilità in merito alla verifica non effettuata, nei casi in cui il Cliente non soddisfi agli adempimenti di cui al presente regolamento con particolare riferimento, ove applicabile, al pagamento del corrispettivo della prestazione contrattualmente richiesto, entro i tre mesi precedenti la data prevista della verifica.

13. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

- 13.1 Il Cliente ha facoltà di avanzare reclami, intesi quali manifestazioni di insoddisfazione secondo la definizione di cui al par. 3, in merito all'operato della Società. La Società prende in considerazione ogni reclamo pervenuto in forma scritta dandone conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi, impegnandosi a verificare le fattispecie lamentate nonché a rispondere entro 30 gg lavorativi. Eventuali reclami verbali o telefonici saranno presi in considerazione ove non pervenuti in forma anonima e comunque seguiti da comunicazione scritta.

Il reclamo viene registrato ed analizzato a cura dell'Ufficio Qualità con il supporto di persona competente sulla materia in oggetto ma non direttamente coinvolta dalle problematiche che stanno all'origine della segnalazione specifica al fine di trarne le informazioni e gli elementi necessari a valutarne la fondatezza e procedere alla successiva trattazione. Ove verificata la fondatezza la Società procede all'adozione dei necessari trattamenti nonché azioni correttive allo scopo di evitare il ripetersi degli inconvenienti e di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative. Le conclusioni vengono presentate alla Presidenza per approvazione.

Alla luce di quanto sopra la gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità o carenze da parte della Società o degli ispettori da essa incaricati, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti da soddisfare e l'efficienza delle attività svolte dalla Società.

- 13.2 Ogni Cliente che abbia stipulato con Sicit un contratto di verifica può presentare ricorso, secondo quanto definito al par. 3, contro un atto o una decisione della Società, assunta nell'ambito o a conclusione di un iter di ispezione.

Ogni ricorso scritto pervenuto entro 10 giorni lavorativi dalla notifica dell'atto in oggetto viene preso in esame da SICIT che ne dà conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi. SICIT comunica contestualmente il nominativo delle persone incaricate dell'esame e si impegna altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta da parte dello stesso, informativa dello stato di avanzamento della gestione del ricorso.

L'esame dei ricorsi viene effettuato da un Comitato Ricorsi nominato dalla Presidenza della Società interpellando, ove ritenuto necessario, il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI). Il Responsabile di Dipartimento interessato, o suo sostituto, si fa carico di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di consentire alla Commissione di validare il ricorso stesso e trarne i necessari elementi di valutazione, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

Il Comitato Ricorsi contiene almeno una figura non coinvolta nei contenuti del ricorso in esame, il quale, ove verificatane la fondatezza, viene trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso stesso. La Società è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza.

In caso di accoglimento del ricorso da parte della Commissione incaricata, la Direzione di SICIT dovrà quindi adottare appropriate azioni nei confronti del Cliente/Richiedente e/o all'interno di SICIT. L'Ufficio Qualità dovrà poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di SICIT.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

SICIT, entro 90 giorni dalla ricezione del ricorso, procede alla chiusura della gestione dello stesso nonché alla notifica delle risultanze e relative conclusioni a chi lo ha presentato.

- 13.3** La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione del regolamento di ispezione della Società è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato irrituale.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, da due arbitri nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Tribunale di Milano.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Milano.

14. RISERVATEZZA

I documenti del Cliente e dell'Odl relativi alla verifica ispettiva, a partire dalla domanda di verifica, sono considerati riservati. Nell'ambito dell'Odl i documenti del Cliente sono gestiti sotto la responsabilità diretta del Responsabile di Commessa.

Il personale dell'Odl è tenuto al segreto professionale relativamente alle informazioni di cui viene a conoscenza durante l'espletamento delle proprie funzioni.

L'Odl si impegna a non divulgare le informazioni riservate, ricevute verbalmente, desunte da documenti o apprese nel corso delle visite e concernenti aspetti economici, organizzativi, tecnici ed etici del Cliente che ha in corso attività di ispezione con SICIT. Sicit fornirà tali informazioni solo ed esclusivamente nel caso in cui vengano richieste dall'Ente di Accreditamento o dalle Autorità competenti e/o di Autorizzazione.

Il titolare del trattamento dei dati è Sicit S.r.l. con sede legale in Viale Montenero, 7 – Milano.