

REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE PER L'ESECUZIONE DELLE VERIFICHE SECONDO IL DPR 462/01

(entrata in vigore 01/03/2025)

Revisione	Data	Motivo aggiornamento
1	19/10/2018	Modifica paragrafo 10 – Reclami e ricorsi
2	28/06/2019	Introdotta modalità di accettazione del verbale di verifica
3	03/11/2020	Integrazione per recepimento rilievi ACCREDIA
4	30/04/2021	Integrazione per recepimento rilievi audit iniziale ACCREDIA
5	16/06/2021	Specifica su accettazione del Regolamento in caso di modifiche non significative
6	26/05/2023	Revisione paragrafo 11 – reclami e ricorsi
7	20/01/2025	Revisione §4 §6.1 §6.3 §9 §11.1 §11.2

Redatto da: Mario Scipioni

Verificato da: Rosaria Baldo
(RQU)
Approvato da: Luca Crisostomi
(DG)

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3	DEFINIZIONI	3
4	CONDIZIONI GENERALI	4
5	OFFERTA DEL SERVIZIO E CONTRATTO	5
6	PROCEDURA PER LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	6
6.1	VERIFICHE PERIODICHE.....	6
6.2	VERIFICHE STRAORDINARIE	7
6.3	GESTIONE RAPPORTI DI ISPEZIONE.....	8
7	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	8
8	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANISMO	9
9	RISERVATEZZA.....	9
10	RESPONSABILITÀ.....	10
11	RECLAMI E RICORSI.....	10
11.1	RECLAMO	10
11.2	RICORSO.....	11
11.3	CONTENZIOSO.....	12
12	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	12
13	CONDIZIONI CONTRATTUALI	12

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

All'interno del presente Regolamento Generale, vengono definiti i rapporti tra Heading e i clienti che scelgono di affidare le ispezioni e verifiche dei propri impianti ai sensi del DPR 462/2001 a Heading, in particolare vengono descritte le modalità per l'esecuzione dei servizi di verifica secondo quanto disposto dal DPR n. 462 del 22/10/2001 e le modalità di richiesta e ottenimento di tali servizi stessi.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La legislazione applicabile allo svolgimento delle verifiche elettriche è in accordo con i seguenti documenti legislativi e normativi:

- DPR 462 del 22/10/2001 e s.m.i. e Direttiva Ministero Attività Produttive dell'11 marzo 2002;
- Norme CEI di riferimento del settore, in particolare la CEI 0-14 "DPR 22 ottobre 2001, n.462 Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra degli impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro - Suppl. Ordinario n.108 - Gazzetta ufficiale 30/04/2008 n. 101"
- D.M. 11 aprile 2011 "Disciplina delle modalità di effettuazione delle verifiche periodiche di cui all'All. VII del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, nonché i criteri per l'abilitazione dei soggetti di cui all'articolo 71, comma 13, del medesimo decreto legislativo" (G.U. del 29.4.2011, n.98, S.O. n. 111)"
- Regolamenti ACCREDIA in vigore per le attività ispettive ACCREDIA:
 - ✓ RG.01, RG.01.04: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale e relative prescrizioni integrative
 - ✓ RG.09: Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
- Linee Guida ILAC P10 e P15

3 DEFINIZIONI

Imparzialità: Presenza di obiettività, ovvero che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di ispezione.

Impianto di messa a terra: insieme dei dispersori, dei conduttori di terra, collettori (o nodi) di terra e conduttori equipotenziali, destinato a realizzare la messa a terra di protezione. Ai fini del DPR 462/01 si intendono facenti parte dell'impianto di terra anche i segnalatori di primo guasto (ove esistenti) ed i dispositivi di protezione delle sovracorrenti o dalle correnti di dispersione predisposti per assicurare la protezione dai contatti indiretti.

Impianto di protezione contro le scariche atmosferiche: impianto costituito da un sistema di captatori, da un sistema di calate e da un sistema di dispersori usato per ridurre il danno materiale dovuto alla fulminazione diretta della struttura; è costituito da un impianto di protezione esterno e da un impianto di protezione interno.

Impianto installato in luogo con pericolo di esplosione: impianto elettrico installato all'interno di un'area classificata come Zona 0, Zona 1, Zona 20 o Zona 21 ai sensi del Titolo XI del D.Lgs 81/2008 (già D.Lgs 233/2003).

Ispettori o verificatori: Personale incaricato da HEADING di effettuare servizi di valutazione di conformità a specifiche norme e/o ai requisiti specificati.

Ispezione: Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Locali adibiti ad uso medico: luoghi destinati a scopi diagnostici, terapeutici, chirurgici, sorveglianza e riabilitazione pazienti oltre quelli destinati ad uso estetico.

Luoghi a maggior rischio in caso di incendio: luoghi dove il rischio relativo alle conseguenze di un incendio è maggiore rispetto ai luoghi ordinari.

Luoghi identificabili come cantieri edili: luoghi destinati a lavori di costruzione edile o ingegneria civile, scavi e lavori di montaggio e smontaggio di elementi prefabbricati utilizzati per la realizzazione dei lavori edili e d'ingegneria civile, lavori di costruzione, manutenzione, riparazione, demolizione, conservazione, risanamento, ristrutturazione o equipaggiamento e lavori di trasformazione, rinnovamento, o smantellamento di opere fisse, permanenti e temporanee, in muratura, cemento armato, in metallo, in legno, o in altri materiali, comprese le linee elettriche, le parti strutturali degli impianti elettrici, le opere stradali, ferroviarie, idrauliche, marittime, idroelettriche e, solo per la parte che comporta lavori edili o di ingegneria civile, le opere di bonifica di sistemazione forestale e di sterro.

Luoghi ordinari: tutti i luoghi che non rientrano nelle definizioni precedenti.

Luogo di lavoro: luoghi destinati a ospitare posti di lavoro, ubicati all'interno dell'azienda o dell'unità produttiva, nonché ogni altro luogo di pertinenza dell'azienda o dell'unità produttiva accessibile al lavoratore nell'ambito del proprio lavoro. Con l'esclusione dei mezzi di trasporto, dei cantieri temporanei o mobili, delle industrie estrattive, dei pescherecci, dei campi, dei boschi e degli altri terreni facenti parte di un'azienda agricola o forestale.

Non conformità: si intende il mancato rispetto di Norme di Legge penalmente sanzionabili limitatamente all'oggetto della verifica per cui Heading ha l'incarico.

Periodicità: intervallo temporale che intercorre tra due verifiche periodiche condotte sullo stesso impianto. La periodicità è biennale per impianti installati in cantieri edili, locali medici, ambienti a maggior rischio di incendio e luoghi con pericolo di esplosione, quinquennale per impianti installati in ambienti ordinari.

Reclamo: espressione di insoddisfazione sia verbale che scritta, rivolta all'Organismo, dettagliata in relazione ad un singolo episodio o alla totalità del servizio ricevuto da parte dell'Organismo.

Ricorso: atto con cui un cliente chiede all'Organismo di annullare, modificare o riconsiderare una o più decisioni, riguardanti l'erogazione del servizio di ispezione o certificazione, opponendosi ad esse.

Verbale di verifica: documento di sintesi dell'attività di verifica predisposto per raccogliere le annotazioni e le risultanze della stessa.

Verifica periodica: è l'insieme delle procedure con le quali si accerta il permanere dei requisiti tecnici di sicurezza stabiliti dalla normativa vigente.

Verifica straordinaria: è l'insieme delle procedure con le quali si accerta l'esistenza dei requisiti tecnici di sicurezza in caso di esito negativo della verifica periodica, modifica sostanziale dell'impianto e richiesta del datore di lavoro.

4 CONDIZIONI GENERALI

L'accesso ai servizi è aperto a tutte le Organizzazioni che si configurino come luogo di lavoro secondo quanto stabilito dall'art. 62 comma 1 del D.lgs 81/08 e s.m.i..

La documentazione rilasciata da Heading è riferita all'attività di verifica svolta sull'impianto dell'Organizzazione richiedente, dove per Organizzazione si intende una Società, Impresa, Ditta, Ente o Associazione, giuridicamente

riconosciuta o meno, pubblica o privata, che possiede proprie funzioni ed una sua amministrazione oppure persona fisica e che si configuri come luogo di lavoro.

Per Organizzazioni con più unità operative, una singola unità operativa può essere definita come Organizzazione. Sono considerati altresì lavoratori quelli definiti dall'art. 2 comma 1 lettera a) del D. Lgs. 9 Aprile 2009 n 81, integrato dal D. Lgs. 3 Agosto 2009 n. 106.

Per l'attività di verifica Heading applica le proprie tariffe vigenti, garantendone l'equità e l'uniformità di applicazione. Heading può legittimamente non accettare richieste di verifica che riguardino Organizzazioni sottoposte, o la cui produzione o attività sia sottoposta, a misure restrittive, sospensive o interdittive da parte di una Pubblica Autorità.

Heading applica il presente Regolamento in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni, assicurando l'accesso a tali servizi senza porre in atto condizioni di tipo finanziario o di altra natura (dimensioni dell'organizzazione cliente, appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo, numero di impianti da sottoporre a verifica, ecc.).

Si precisa che, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di verifica, Heading non svolge - né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate - attività di progettazione, costruzione, installazione o altro servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo di ciascuna verifica.

Inoltre, Heading garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di verifica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo.

Heading non delega ad altri Enti / Società / Organismi l'esecuzione di parti delle attività descritte ed ha la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.heading.it

In ogni caso le organizzazioni intenzionate a concludere il contratto con Heading o che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

In caso di revisione del Regolamento che abbiano impatti significativi sui clienti dell'attività di verifica, tutti i clienti che hanno in essere il contratto con Heading vengono informati dell'esistenza della nuova versione tramite mail, Posta, fax, pubblicazione della revisione su sito internet aziendale, per successiva accettazione del Cliente.

5 OFFERTA DEL SERVIZIO E CONTRATTO

L'Organizzazione che vuole richiedere la quotazione per l'esecuzione delle verifiche ai sensi del DPR 462/01, contatta la divisione verifiche Heading: se trattasi di nuovo cliente gli verrà inviato tramite e-mail il modulo "Richiesta di offerta" contenenti i dati necessari per poter formulare l'offerta economica per il servizio richiesto. Tale modulo può anche essere compilato dal personale Heading tramite intervista telefonica al cliente.

Se i dati sono ritenuti non sufficienti il Responsabile Marketing o il Coordinatore dell'attività di verifica contatterà il cliente per richiedere delucidazioni sulla richiesta inviata o l'effettuazione di un sopralluogo nell'impianto oggetto della verifica.

Sulla base dei dati raccolti verrà poi redatto, previo riesame da parte del personale competente (Responsabile Tecnico o Supervisore dell'attività di verifica), tramite il software gestionale, il contratto o l'offerta per l'esecuzione dei servizi di verifica, identificati con un protocollo univoco; il documento verrà quindi inviato al cliente e, in caso di accettazione, verrà sottoscritto da entrambi le parti dopo averne riesaminato eventuali contenuti modificati. È parte integrante del contratto il presente Regolamento.

A differenza del contratto, l'offerta viene utilizzata come proposta commerciale semplice o nel caso in cui il cliente emetterà un proprio ordine: in quest'ultimo caso il cliente dovrà indicare nel documento il protocollo di identificazione dell'offerta per l'esecuzione dei servizi di verifica.

Poiché il contratto prevede il tacito rinnovo, i clienti Heading che devono rinnovare la verifica e che non hanno disdetto il contratto nei termini previsti, verranno contattati tramite e-mail o telefono nel mese precedente alla scadenza della verifica stessa per concordarne il giorno di esecuzione.

In ogni caso il Contratto sottoscritto dal cliente, l'offerta o l'ordine relativo verrà riesaminato dal personale competente (Responsabile Tecnico o Supervisore dell'attività di verifica) prima di procedere alla pianificazione della verifica.

Nel caso di bandi di gara per l'aggiudicazione di servizi di verifica, si seguiranno le procedure indicate nel bando, utilizzando la modulistica prevista dal bando stesso.

6 PROCEDURA PER LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

Questa sezione definisce le modalità adottate da Heading per la verifica agli impianti specificati all'art. 1 della Direttiva del Ministero delle Attività Produttive dell'11/3/02 relativa al Decreto del Presidente della Repubblica n° 462 del 22 ottobre 2001. Questi sono:

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

6.1 Verifiche periodiche

Il sopralluogo – pianificato in accordo fra verificatore e il responsabile del cliente - consiste in una verifica di conformità dell'impianto alle Leggi e Normative Tecniche di riferimento di settore, nonché una valutazione di completezza e adeguatezza della documentazione dell'impianto a quanto richiesto dal DPR 462/01.

Le verifiche sono pianificate considerando le esigenze legate alla scadenza temporale per l'effettuazione della verifica stessa, la localizzazione degli impianti e la disponibilità dell'organizzazione del Cliente, allo scopo di ottimizzare la tempistica di esecuzione ed eventualmente di spostamento da un impianto all'altro.

Durante le verifiche deve essere garantito agli ispettori Heading il libero accesso ai luoghi di lavoro, alla documentazione e l'assistenza necessaria da parte di personale esperto dell'organizzazione del Cliente, 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.

Nel caso in cui durante la verifica in campo emergano differenze tecniche rilevanti rispetto ai dati comunicati dal cliente in fase di offerta, il verificatore ne darà comunicazione al personale Heading deputato al processo commerciale. Verrà generata quindi una nuova offerta sulla base delle modifiche comunicate dal verificatore. L'iter ripartirà dalle attività di programmazione della verifica.

Le modalità dettagliate adottate da Heading per l'esecuzione delle differenti tipologie di verifica sopra descritte sono indicate, per quanto ritenuto necessario a giudizio di Heading, in specifiche istruzioni operative. Le istruzioni suddette sono a disposizione delle organizzazioni a richiesta, limitatamente al caso di pertinenza.

Entro 20 gg. dalla data di conclusione della verifica, verrà effettuato il riesame della documentazione prodotta, ossia del rapporto e del verbale di verifica con gli eventuali allegati.

Seguirà quindi, entro 10 gg. l'invio del verbale di verifica al cliente che, su richiesta scritta, potrà richiedere anche copia del rapporto di verifica.

Si precisa che il riesame del verbale della verifica potrebbe comportare la modifica dell'esito comunicato dall'ispettore al cliente in fase di verifica e potrebbe rendersi necessaria la ri-esecuzione delle prove.

Il verbale della verifica si intende tacitamente accettato dal Cliente qualora Heading non riceva osservazioni al riguardo entro 15 gg. lavorativi dal ricevimento dello stesso da parte del Cliente.

In caso di rilievo di non conformità, tali da far concludere la verifica con esito negativo, copia del verbale di verifica deve essere trasmessa all'Autorità Pubblica competente – entro 4 giorni lavorativi - per i necessari accertamenti di legge.

Il verbale di verifica potrà contenere osservazioni/note scaturite a seguito dell'ispezione con esito positivo, che l'Organizzazione del Cliente potrà prendere in considerazione allo scopo di elevare il grado di sicurezza dell'impianto.

6.2 Verifiche straordinarie

Le verifiche straordinarie costituiscono 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 del Cliente
- modifica sostanziale dell'impianto

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, l'Organizzazione del Cliente è tenuta a far effettuare la verifica straordinaria a Heading 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 del Cliente 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 verbale, 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 del Cliente 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.).

6.3 Gestione rapporti di ispezione

Dal momento del rilascio del verbale, Heading aggiorna il proprio elenco dei rapporti e verbali emessi. L'elenco non è disponibile al pubblico, ma è a disposizione delle autorità di vigilanza, nel caso ne sia fatta richiesta.

Nel caso in cui Heading, attraverso le attività di monitoraggio interne, rilevi che un verbale di verifica e/o un rapporto di ispezione risulti non adeguato o contenga errori, può rimettere il rapporto trasmettendolo al cliente, evidenziando al cliente – anche all'interno del documento stesso - che tale rapporto annulla e sostituisce quello emesso in precedenza.

Heading annualmente mette a disposizione alla Divisione del Ministero competente, un accesso telematico alla propria banca dati per l'acquisizione di informazioni relative alle verifiche periodiche e straordinarie

svolte ai sensi del d.P.R. n. 462/2001, come richiesto nell'art. 5 del Decreto di abilitazione dell'Organismo.

7 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente ha diritto ad ottenere copia dei verbali di verifica, rapporti e certificati di ispezione per tutto il periodo stabilito per legge di durata della validità dell'ispezione, ovvero prima della sua scadenza, oltre la quale è prevista per legge una nuova verifica/ispezione dell'impianto o dell'attrezzatura. Tali copie sono onerose per il cliente.

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire – solo integralmente e non in modo parziale - o citare 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 della verifica. Analogamente il Cliente dovrà eventualmente richiamare l'accreditamento ACCREDIA in modo non ambiguo, solamente per indicare che Heading, come autore della verifica, risulta organismo di ispezione accreditato.

Il Cliente si impegna a non utilizzare il logo ACCREDIA - e nemmeno il logo Heading - posto sui documenti trasmessi da Heading.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, Heading intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

Il Cliente ha diritto di recusare, per fondati motivi (ad es. qualora essa ravvisi la sussistenza di conflitto di interessi), l'ispettore a cui è stata assegnata la verifica, entro 5 giorni dalla pianificazione dell'attività.

Il Cliente si impegna a consentire l'accesso degli ispettori all'interno del proprio sito produttivo o all'interno del sito in cui opera e a fornire, all'ispettore, l'assistenza necessaria a effettuare il servizio oggetto del contratto; in particolare si impegna a fornire ai rappresentanti di Heading incaricati dei controlli la massima collaborazione durante tutte le fasi della verifica, consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere i controlli e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento degli stessi.

Il Cliente si impegna a consentire di assistere all'ispezione anche ad eventuali ispettori/auditor ACCREDIA – senza alcun onere aggiuntivo - nel corso delle verifiche in accompagnamento previste dalla procedura di Accreditamento ISO 17020.

8 DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANISMO

Heading si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento.

Heading si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:

- a) **Indipendenza:** Heading garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. Heading si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere quanto sopra.
- b) **Imparzialità:** Heading garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale.

Heading si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione, di cui alle attività oggetto del contratto, da parte dell'Autorità competente; Heading non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Heading, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Heading si configura come organismo di verifica di tipo "A"; infatti, effettua attività di verifica solo rispetto a prodotti, servizi, impianti e 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 verifica.

Heading garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Richiedente dalle proprie attività.

Heading si impegna ad eseguire le attività di valutazione richieste in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente.

Heading si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo in veste di osservatori e/o di ispettori Heading in affiancamento/addestramento e ispettori in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo o audit interni).

Heading garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto, informato e formato circa i rischi generali e specifici nelle attività di valutazione stesse.

Heading 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.

9 RISERVATEZZA

Heading assicura la massima riservatezza, di tutto il personale e degli ispettori, e la tutela di tutte le informazioni di cui viene a conoscenza durante le ispezioni.

Quando l'organismo di ispezione è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente o il singolo interessato saranno, a meno che sia proibito dalla legge, avvertiti delle informazioni fornite.

Le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio, dal reclamante, o da autorità in ambito legislativo), sono trattate come informazioni riservate.

L'impegno alla riservatezza è supportato dal principio di indipendenza, imparzialità e integrità di Heading e degli ispettori, pertanto ogni informazione necessaria all'espletamento dell'ispezione, inclusi i risultati di eventuali rilievi fotografici, viene utilizzata unicamente allo scopo di eseguire l'attività contrattualizzata.

L'accesso alle informazioni è consentito unicamente agli ispettori e al Direttore **Tecnico e alle autorità competenti**.

I dati sono gestiti, archiviati e conservati in piena conformità alle prescrizioni della normativa per la Protezione dei Dati Personali (Regolamento 679/2016/UE).

10 RESPONSABILITÀ

Il Cliente si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni, relative all'impianto sottoposto a verifica, messe a disposizione degli ispettori incaricati.

Heading è esonerata da ogni responsabilità relativa alla mancata o incompleta comunicazione dei dati, come pure se gli stessi non corrispondono al vero.

11 RECLAMI E RICORSI

11.1 Reclamo

Heading gestisce i reclami secondo una procedura interna PGQ9 – Gestioni NC-AC in particolare secondo quanto indicato nel § 5.6.1 Gestione del reclamo di seguito riportato.

Heading gestisce i reclami manifestati da quei soggetti che possono avere un rapporto con Heading a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti/offerte, accordi commerciali o richieste di informazione. Tali soggetti, fonti del reclamo, possono essere: clienti o potenziali clienti, enti di accreditamento, M.I.M.I.T. (Ministero delle Imprese e del Made in Italy), associazioni di categoria e chiunque abbia interazioni con Heading e con il suo personale.

I reclami devono essere inviati per iscritto dai clienti o da altre parti interessate: eventuali reclami verbali o telefonici vengono presi in considerazione a patto che non siano anonimi e che siano seguiti da una comunicazione scritta.

Le seguenti modalità di presentazione del reclamo sono:

- Mezzo comunicazione scritta: Heading Srl, via A. Bartocci 18 – 05100 Terni (TR)
- Mezzo fax 0744 800497
- Mezzo email heading@heading.it verifiche@heading.it l.crisostomi@heading.it m.scipioni@heading.it

Una volta ricevuto il reclamo, l'RT o l'RQU verificano che quanto reclamato si riferisca alle attività di ispezione svolte dall'Organismo. In caso negativo verrà informato il reclamante sulla propria estraneità all'oggetto del reclamo.

Per i reclami ricevuti ed imputabili ad Heading verrà inviata a mezzo email la conferma del ricevimento al reclamante, entro 7 giorni lavorativi successivi alla presentazione dell'istanza.

Il reclamo viene analizzato da un team di persone presieduto dall'RT o dall'SRT (nel caso in cui l'RT stesso sia l'esecutore dell'ispezione oggetto del reclamo) e comunque da personale non coinvolto nelle attività oggetto del reclamo, accertandosi che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere alla relativa trattazione. Se necessario verranno richieste ulteriori informazioni al reclamante.

Qualora il reclamo risulti essere particolarmente grave per le attività interne, viene registrato compilando il modulo Mod.09-01 - Segnalazione "Non conformità" e osservazioni" a cui segue la registrazione sul Mod.09-02 - Registro delle non conformità e osservazioni.

Qualora il reclamo si rilevi infondato, viene data comunicazione scritta al reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso in cui il reclamo si rilevi fondato vengono messe in atto le azioni necessarie alla gestione del reclamo stesso e alla risoluzione dello stesso (trattamento della relativa N.C. ed eventuale apertura di azione correttiva/migliorativa).

Non oltre 3 mesi dal ricevimento dell'istanza viene comunicato in forma scritta al reclamante l'esito del reclamo e le relative motivazioni.

Alla conclusione di ogni iter relativo ad un reclamo viene comunque prodotta una relazione interna che descrive tutti gli step seguiti per la risoluzione del reclamo.

L'RQU informa l'alta direzione in merito ai reclami ottenuti e all'esito dei relativi trattamenti che verranno poi riassunti e riportati nel riesame della direzione.

11.2 Ricorso

Heading gestisce i ricorsi secondo una procedura interna PGQ9 – Gestioni NC-AC in particolare secondo quanto indicato nel § 5.6.2 Gestione del ricorso di seguito riportato.

Il ricorso si avvia allorché il ricorrente faccia appello all'Organismo di Ispezione contro le decisioni prese al fine di una sua revisione. I soggetti legittimati al ricorso pertanto sono identificabili esclusivamente nei clienti diretti o loro rappresentanti.

I ricorsi vengono accettati solo se presentati a mezzo di lettera raccomandata A.R. o tramite posta certificata elettronica (PEC) all'indirizzo headingsrl@pec.it entro quindici giorni lavorativi dalla notifica dell'atto/decisione contro cui si ricorre.

Entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, Heading invia la conferma di ricezione tramite PEC al ricorrente.

Il ricorso viene analizzato da un team di persone presieduto dall'RT o dall'SRT (nel caso in cui RT stesso sia l'esecutore dell'ispezione oggetto del reclamo) e comunque da personale non coinvolto nelle attività oggetto del reclamo, accertandosi che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del ricorso e per procedere alla relativa trattazione. Se necessario verranno richieste ulteriori informazioni al cliente.

Il ricorso viene registrato compilando il modulo Mod.09-01 - Segnalazione "Non conformità" e osservazioni" a cui segue la registrazione sul Mod.09-02 - Registro delle non conformità e osservazioni.

Dopo l'analisi del ricorso vengono individuate e messe in atto tutte le azioni necessarie (trattamento N.C., azioni correttive, ...) per la gestione e quindi alla chiusura del ricorso. In questa fase è importante che:

- vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti;
- tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate;

- *vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.*

Nel caso in cui dall'esame del ricorso emerga che Heading ha commesso un errore, sarà cura della stessa provvedere gratuitamente ad eseguire una nuova ispezione ed a rimettere nuovo rapporto / Verbale di ispezione a sostituzione del precedente contestato dal cliente o da altro ricorrente.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate dall'RT che le trasmetterà al Legale Rappresentante che ne delibera la risposta al ricorrente.

Heading provvede quindi alla chiusura del ricorso e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo PEC o raccomandata A.R. entro un periodo massimo di tre mesi.

Alla conclusione di ogni iter relativo ad un ricorso viene comunque prodotta una relazione interna che descrive tutti gli step seguiti per la risoluzione del reclamo.

L'RQU informa l'alta direzione in merito ai ricorsi ottenuti e all'esito dei relativi trattamenti che verranno poi riassunti e riportati nel riesame della direzione.

11.3 Contenzioso

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del presente Regolamento, è competente, esclusivamente, il Foro di Terni.

12 CONDIZIONI ECONOMICHE

Le offerte emesse da Heading si basano su principi e criteri economici regolati e resi trasparenti attraverso uno specifico tariffario.

Gli importi relativi alle attività di ispezione devono essere versati secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta.

13 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto sottoscritto dalle parti.