

DATA	REVISIONE NUMERO	OGGETTO DELLA REVISIONE
23/03/2021	0	Prima emissione del regolamento
28/05/2021	1	Osservazioni ACCREDIA del 03/05/2021
07/06/2021	2	Osservazioni ACCREDIA del 01/06/2021

Indice

1. PREMESSA INTRODUZIONE
2. NORME E LEGGI DI RIFERIMENTO
3. DEFINIZIONI
4. CONDIZIONI GENERALI
 - 4.1. Rilascio rapporto verbale di verifica
 - 4.2 Subappalto
5. ITER DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ
 - 5.1 gestione dei rapporti commerciali
 - 5.2 Effettuazione dell'attività di ispezione
 - 5.3 Tipologia delle attività di ispezione
 - 5.3.1 impianti di messa a terra
 - 5.3.2. dispositivi di protezione dalla scariche atmosferiche
 - 5.3.3 impianti elettrici siti in luoghi con rischio di esplosione
6. ADEMPIMENTI A CARICO DEL COMMITTENTE
 - 6.1 Obblighi del Committente
 - 6.2 Sicurezza sul lavoro – Obbligo di informativa
7. CONDIZIONI ECONOMICHE
8. DURATA DEL CONTRATTO, FACOLTA' DI RECESSO, USI DIVIETI, RISERVATEZZA E RECLAMI RICORSI
 - 8.1 Durata del Contratto
 - 8.2 Copia della documentazione
 - 8.3 Attività dell'organismo, usi e divieti, riservatezza, concessioni al cliente
 - 8.4 Reclami e ricorsi
 - 8.4.1 Reclami
 - 8.4.1 Ricorsi (appelli)

1. PREMESSA INTRODUZIONE

Il presente regolamento riguarda le attività relative alle verifiche degli impianti di protezione contro scariche atmosferiche, di messa a terra, elettrici in luoghi con pericolo esplosione secondo quanto previsto dal D.P.R. 462/01 e s.m.i.;

Questo per quanto riguarda le verifiche periodiche e straordinarie di:

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

Le verifiche di cui sopra hanno lo scopo di verificare:

- per i punti 1) e 4): che le parti, dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto, siano in condizioni di efficienza;
- per i punti 2) e 3): che la protezione delle persone dai contatti indiretti sia adeguata;
- che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- che si sia ottemperato alle prescrizioni/non conformità eventualmente impartite in precedenti ispezioni.

L'organismo non effettua alcuna attività di consulenza che possa far venir meno la indipendenza ed imparzialità per l'attività svolta.

Nel documento a seguire si daranno le indicazioni da applicare tra l'organismo e il cliente per quanto riguarda le attività.

2. NORME E LEGGI DI RIFERIMENTO

Il presente regolamento definisce le condizioni per la conduzione di attività di ispezione in qualità di Organismo di Ispezione secondo i documento sotto riportati:

- DPR 462/01 e s.m.i. (Decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n. 462) "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi",
- Direttiva del Ministero delle Attività Produttive 11 marzo 2002 – "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4, 6 e 7 del DPR 462/01 degli organismi di ispezione di tipo "A"

- Decreto Legislativo 81/08 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"
- Regolamenti, circolari e documenti ACCREDIA nella revisione corrente (si veda anche <https://www.accredia.it/>):
 - RG-01 e RG-01-04;
 - Circolare tecnica n 29/2017 del 20/11/2017.
 - Regolamento ACCREDIA RG-09 Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- Linea guida ILAC
- Norme CEI, EN, IEC. Si citano le seguenti (elenco non esaustivo) CEI 0-14, CEI 64-8, CEI 99-2, CEI 99-3, CT 81 CEI, CEI 64-14, CEI 11-27, CEI 31-33, CEI 31-34, CEI 31-35, CEI 31-56 e relative linee guida applicabili.
- Norme UNI, EN ISO e similari;
- Documentazione MISE (Ministero dello Sviluppo Economico)

3. DEFINIZIONI

Ispezione: Esame di un prodotto (3.2), di un processo (3.3), di un servizio (3.4), 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.

Nota 1: ispezione di processi può comprendere persone, impianti, tecnologie o metodologie.

Nota 2: Procedure o schemi di ispezione possono limitare l'ispezione solo ad un esame.

Nota 3: Adattata dalla ISO/IEC 17000:2004, definizione 4.3.

Nota 4: Nella presente norma internazionale, il termine "elemento" è utilizzato per comprendere un prodotto, un servizio o un'installazione, a seconda dei casi

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Nota Adattata dalla 180/IEC 17000:2004, definizione 6.5.:

Ricorso, appello: Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Nota Adattata dalla 180/IEC 17000:2004, definizione 6.4.

4. CONDIZIONI GENERALI

4.1. Rilascio rapporto verbale di verifica

I documenti vengono rilasciati come di seguito verrà descritto. Questi potranno essere sia su supporto cartaceo che digitale firmati digitalmente dall'Ispettore (per la esecuzione) e dal Responsabile Tecnico o suo sostituto (per la approvazione).

Tale verbale verrà trasmesso cliente all'indirizzo e-mail preventivamente concordato in fase di offerta.

4.2 Subappalto

L'organismo non effettua alcun subappalto per le attività in oggetto.

5. ITER DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

5.1 gestione dei rapporti commerciali

La gestione della attività avviene attraverso i seguenti passaggi:

- richiesta di offerta da parte del cliente per una attività di verifica. Questa può essere effettuata con qualsiasi sistema di comunicazione;
- controllo idoneità della richiesta e di pertinenza rispetto alla attività di ispezione accreditata
- formulazione della offerta, approvazione della stessa ed invio al cliente (l'offerta tecnica rinvia al presente regolamento – che si ritiene faccia parte integrante della offerta – e le condizioni di gestione della privacy);
- attesa della risposta da parte del cliente;
- in caso di comunicazione positiva controllo della accettabilità della stessa ed inserimento nella programmazione della attività. Si controlla che quanto richiesto sia in linea con quanto offerto e che vi sia la disponibilità richiesta di ispettori per l'attività.

Dalla attività è esclusa ogni attività non descritta (ad esempio ricerca di informazioni presso le pubbliche amministrazioni).

La sottoscrizione del contratto / ordine, da parte del cliente, costituisce accettazione del presente regolamento. Nel caso che il regolamento subisca modifiche, durante lo svolgimento della attività (dalla fase commerciale sino al completamento della verifica), si provvederà a comunicare, immediatamente, che il regolamento è cambiato con la indicazione delle parti sostanziali che impattano

sulla attività in essere.

5.2 Effettuazione dell'attività di ispezione

Lo svolgimento della attività avviene a mezzo dei seguenti passaggi:

- programmazione organizzazione della attività di comune accordo con il cliente per quanto date ed orari e documentazione da preparare e supporto tecnico da parte di personale esperto
- svolgimento della attività verifica ed ispezione per le attività prima dette
- compilazione della minuta del rapporto di verifica da parte dell'ispettore. L'ispettore rilascia al cliente un documento di avvenuto sopralluogo senza riportare l'esito positivo o negativo della verifica;
- Con esito positivo si procede, entro 5 giorni dalla data di visita, alla redazione del rapporto verbale di verifica. Questo viene sottoposto alla approvazione del Responsabile Tecnico o dal suo Sostituto, ed inviato al cliente entro 10 giorni;
- In caso di esito negativo, entro 2 giorni dalla visita, l'ispettore provvede alla emissione del rapporto verbale di verifica. Questo viene sottoposto alla approvazione del Responsabile Tecnico o dal suo Sostituto (sempre entro i 2 giorni), ed inviato al cliente entro 4 giorni. Il Rapporto verbale di verifica (negativo) verrà trasmesso alle autorità competenti: ASL, USL, Azienda Regionale.
- In di riesame negativo, da parte dell'Organismo, si comunica che potrebbe essere necessario un nuovo intervento di verifica in campo. Il tutto a carico dell'Organismo;

Inoltre se a seguito della attività interna dell'organismo si dovesse ravvedere la necessità di effettuare modifiche alla verifica RTC e Sostituto comunicheranno all'ispettore la necessità delle modifiche del caso. Questo dopo la revisione riconsegnerà la documentazione a RTC e/o Sostituto che provvederanno in merito.

In relazione all'esercizio con esito positivo della verifica il cliente può mantenere in esercizio lo stesso. In caso di esito negativo il cliente dovrà provvedere ad eliminare le cause che hanno determinato l'esito negativo delle verifiche ed a provvedere in merito.

Il cliente dovrà conservare la documentazione per le verifiche successive.

Le verifiche straordinarie sono collegate a:

- Esito negativo della verifica
- Variazioni sostanziali degli impianti
- Richieste specifiche da parte cliente

Nel caso in cui l'Ispettore (o Team di ispezione) incaricato inizi l'ispezione, ma non riesca a procedere con l'attività di verifica per circostanze imputabili al Committente (ad esempio, assenza della documentazione necessaria per effettuare la verifica, assenza di assistenza da parte dell'installatore, ecc.) sospende l'ispezione dandone adeguata motivazione su un rapporto di ispezione di cui viene rilasciata copia al Cliente.

Inoltre:

- in caso di sospensione della verifica per le sopracitate circostanze imputabili al Committente, il Cliente / Committente dovrà risolvere le problematiche riscontrate dando comunicazione della avvenuta risoluzione;
- a fronte di tale comunicazione, provvederà a ripianificare l'effettuazione / completamento dell'attività di verifica;
- per tutto il periodo di sospensione della verifica, la responsabilità della mancata verifica ai sensi del DPR 462/01 rimane in capo al Committente.

L'organismo si riserva, nei casi di sospensione dell'attività, di chiedere il pagamento per l'uscita a vuoto dell'ispettore.

In caso di mancata risoluzione delle sopraindicate problematiche riscontrate, l'organismo si riserverà di formalizzare al Committente la rinuncia all'incarico.

5.3 Tipologia delle attività di ispezione

Per tutte le tipologie di impianti viene effettuata l'analisi della documentazione tecnica sotto riportata:

- Dichiarazione di conformità (rilasciata dal costruttore dell'impianto) o Dichiarazione di rispondenza emessa da tecnico abilitato;
- Progetto redatto ai sensi di legge, debitamente firmato, da professionista abilitato;
- Destinazione d'uso dell'impianto e, ove necessaria, classificazione dei locali.
- Eventuali precedenti verbali di verifiche rilasciati dagli enti / organismi verificatori;

5.3.1 impianti di messa a terra

La verifica dell'impianto di messa a terra si divide nelle seguenti fasi:

- A. Analisi della documentazione;

- B. Esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- C. Verifiche strumentali.

A. Analisi della documentazione che può comprendere:

- Dati relativi a:
 - caratteristiche dei dispositivi di protezione installati per la protezione dai contatti indiretti;
 - caratteristiche dei dispositivi di protezione ai fini dei contatti indiretti;
- Planimetrie dell'impianto di terra (ubicazione e tipo di dispersori, collettori, PE, EQP ed EQS)
- Schemi elettrici dell'impianto e di eventuali apparecchiature particolari (es: gruppi di emergenza, sistemi IT-M per locali medici, etc.);
- Classificazione dei locali medici;
- Documentazione fornita dall'ente distributore dell'energia elettrica:
 - Per impianti di terra con sistema di distribuzione di tipo TT: contratto di fornitura
 - Per impianti di terra con sistema di distribuzione di tipo TN: informazioni riguardanti la rete (corrente di guasto monofase a terra, tempo di eliminazione dello stesso, etc.).
- Per locali ad uso medico: registro delle verifiche periodiche

Inoltre:

La documentazione minima che deve essere presente in azienda è data da:

- Copia modello B o Certificato di Conformità con ricevuta di avvenuta presentazione all'INAIL (o ISPEL) e all'ARPAV;
- Il Certificato di Conformità DEVE essere completo degli allegati obbligatori;
- L'impianto di dispersione dell'impianto di terra deve essere visibile o rilevabile da una planimetria indicante la posizione e loro natura dei dispersori;
- Se l'impianto elettrico è alimentato da una fornitura maggiore di 6 Kw, deve esserci anche il progetto (relazione e schema elettrici unifilari dei quadri di potenza principali).

B. Esame a vista dei luoghi e degli impianti

C. Verifiche strumentali:

- Per Impianti di terra con sistema di distribuzione di tipo TT:
 - Prove di continuità a campione dei conduttori di terra, di protezione ed equipotenziali
 - Misura della resistenza di terra (metodo dell'anello di guasto)
 - Prova di funzionamento elettrico a campione dei dispositivi di protezione a corrente differenziale
 - Verifica del coordinamento dei dispositivi di protezione
- Per Impianti di terra con sistema di distribuzione di tipo TN:
 - Prove di continuità a campione dei conduttori di terra, di protezione ed equipotenziali
 - Misura della resistenza di terra (metodo voltamperometrico)
 - Eventuale Misura delle tensioni di contatto
 - Prova di funzionamento elettrico a campione dei dispositivi di protezione a corrente differenziale
 - Misura delle impedenze di linea (con il metodo dell'anello di guasto)
 - Verifica del coordinamento delle protezioni di linea

Il tutto con la emissione, a conclusione della attività con esito positivo, di rapporto e verbale di verifica.

5.3.2. dispositivi di protezione dalla scariche atmosferiche

La verifica dell'impianto si divide nelle seguenti fasi:

- A. Analisi della documentazione;
- B. Esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- C. Verifiche strumentali.

A Analisi della documentazione tecnica che può essere data da:

- Valutazione del rischio di fulminazione
- Caratteristiche dell'LPS esterno (Captatori, calate e dispersori)
- Caratteristiche dell'LPS interno (nodi e collegamenti equipotenziali, caratteristiche SPD, SPM, etc.)
- Eventuali precedenti verbali di verifiche rilasciati dall'Ente/Organismo verificatore

B Esame a vista dei luoghi e degli impianti

C Verifiche strumentali:

- Prove di continuità degli elementi costituenti l'LPS esterno (captatori, calate e dispersori)
- Misura della resistenza di terra dei dispersori

Inoltre:

La documentazione minima che deve essere presente in azienda:

- Copia modello A o Certificato di Conformità con ricevuta di avvenuta presentazione all'INAIL (o ISPEL) e all'ARPAV;
- Il Certificato di Conformità DEVE essere completo degli allegati obbligatori;
- L'impianto di dispersione dell'impianto di terra deve essere visibile o rilevabile da una planimetria indicante la posizione e loro natura dei dispersori;

Relazione tecnica relativa alla protezione delle strutture contro i fulmini CEI EN 62305-1/4 (classificazione CEI 81-10/1-4) a firma di un professionista iscritto all'albo professionale.

Il tutto con la emissione, a conclusione della attività con esito positivo, di rapporto e verbale di verifica.

5.3.3 impianti elettrici siti in luoghi con rischio di esplosione

La verifica dell'impianto si divide nelle seguenti fasi:

- A. Analisi della documentazione;
- B. Esame a vista dei luoghi e degli impianti;
- C. Verifiche strumentali.

A Analisi della documentazione che può comprendere:

- Classificazione delle zone pericolose (0, 1 e 2 per gas, vapori e nebbie; 20, 21 e 22 per polveri; 0, 1, 2 e R per gli esplosivi) con indicazioni circa forma e dimensioni delle zone, mediante l'uso di planimetrie e di elaborati grafici anche di dettaglio, che comprenda tra l'altro:
 - elenco delle sostanze pericolose presenti con le loro caratteristiche chimico-fisiche (stato fisico, limiti di escludibilità, temperatura di infiammabilità e di accensione, densità relativa all'aria, conducibilità elettrica e granulometria se si tratta di polveri, ecc.);
 - dati sulle condizioni di temperatura e ventilazione dell'ambiente;
 - individuazione delle sorgenti d'emissione.
- Caratteristiche dell'impianto di processo: descrizione sintetica per comprenderne le caratteristiche ed il Funzionamento
- Tipi e caratteristiche degli impianti di sicurezza adoperati o di sistemi specifici (pressurizzazione, controllo dell'esplosibilità o temperatura dell'atmosfera, ecc.), attraverso l'impiego di schemi, planimetrie, anche di dettaglio
- Elenco dei componenti, circuiti e sistemi impiegati con loro specifiche tecniche (certificati di conformità ai sensi della direttiva 94/9/CE recepita con il DPR 126/98 o della direttiva 2014/34/UE recepita con il decreto legislativo 19 maggio 2016 n. 85, dichiarazioni del costruttore, gruppi e classi di temperatura, ecc.)
- Documenti descrittivi di eventuali sistemi a sicurezza intrinseca, contenenti le verifiche di compatibilità previste per i suoi componenti
- Provvedimenti contro l'accumulo delle cariche elettrostatiche
- Documenti su tipo e modalità di effettuazione della manutenzione e di gestione degli impianti, comprendenti
- i prescritti controlli periodici (D.Lgs 81/08 Titolo XI)
- Registro dei controlli, previsti dalle norme in presenza dell'adozione di particolari sistemi (pressurizzazione, ecc.)
- Documento sulla protezione contro le esplosioni (D.Lgs 81/08 Titolo XI)

B Esame a vista dei luoghi e degli impianti

C Verifiche strumentali:

- Prove di continuità a campione dei conduttori di terra, di protezione ed equipotenziali
- Prova di funzionamento elettrico a campione dei dispositivi di protezione a corrente differenziale
- Misura delle impedenze di linea (con il metodo dell'anello di guasto).

Inoltre:

La documentazione minima che deve essere presente in azienda:

- Copia modello A o Certificato di Conformità con ricevuta di avvenuta presentazione all'INAIL (o ISPEL) e all'ARPAV;
- Il Certificato di Conformità DEVE essere completo degli allegati obbligatori;
- L'impianto di dispersione dell'impianto di terra deve essere visibile o rilevabile da una planimetria indicante la posizione e loro natura dei dispersori;

Il tutto con la emissione, a conclusione della attività con esito positivo, di rapporto e verbale di verifica.

6. ADEMPIMENTI A CARICO DEL COMMITTENTE

6.1 Obblighi del Committente

Il Committente s'impegna a comunicare tempestivamente all'organismo ogni eventuale variazione anagrafica inerente al contratto, in particolare eventuali cambi della Regione sociale del Committente, dell'amministrazione dell'immobile e di manutenzione dell'impianto.

Il Committente s'impegna a comunicare all'organismo ogni eventuale circostanza che renda necessaria l'effettuazione delle Verifiche straordinarie secondo quanto previsto dall'articolo 7 del D.P.R. 462/01 e s.m.i..

Il committente / cliente consente l'accesso agli impianti, oggetto di verifica, da parte di altro personale dell'Organismo interessato alla attività (ad esempio ispettori in fase di qualifica).

Il committente / cliente consente l'accesso agli impianti, oggetto di verifica, da parte di personale ACCREDIA. Ente Unico di accreditamento. Accredia è l'Ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi e dei laboratori che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme.

6.2 Sicurezza sul lavoro – Obbligo di informativa

L'organismo provvederà a munire il personale che effettuerà le ispezioni di apposita tessera di riconoscimento.

Se le verifiche oggetto del contratto dovessero comportare rischi da interferenza ex art. 26, comma 3, D.Lgs. 81/2008, questi saranno gestiti con il Committente attraverso un'opportuna attività di coordinamento.

7. CONDIZIONI ECONOMICHE

Per le Verifiche periodiche, il Committente dovrà corrispondere all'organismo il corrispettivo indicato nell'offerta.

Se l'organismo andrà ad aumentare il corrispettivo di cui sopra, ne darà comunicazione al Committente, il quale potrà recedere dal contratto, mediante comunicazione scritta, da inviare all'organismo, a mezzo raccomandata A/R ovvero PEC, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione del nuovo corrispettivo.

Nel caso di ritardi nei pagamenti, l'organismo si riserva di chiedere, per le successive prestazioni, il pagamento in via anticipata, 60 (sessanta) giorni prima della data prevista per la verifica dell'impianto.

Le condizioni economiche sono quelle previste dalla legislazione vigente e pertinente. La parte di competenza INAIL viene gestita direttamente dall'organismo. (6)

8. DURATA DEL CONTRATTO, FACOLTA' DI RECESSO, USI DIVIETI E RISERVATEZZA E RECLAMI RICORSI

8.1 Durata del Contratto

Il Contratto, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è stipulato a tempo determinato, a partire dalla data di firma della offerta fino alla consegna della documentazione di verifica.

8.2 Copia della documentazione

L'organismo mantiene copia della documentazione sino alla successiva attività di verifica a disposizione del cliente e degli organi competenti del caso. Il cliente autorizza sin d'ora a far visionare la documentazione di audit ad Accredia. Dopo 5 anni la documentazione, senza alcun preavviso può essere alienata, senza alcuna responsabilità da parte dell'ente.

8.3 Attività dell'organismo, usi e divieti, riservatezza, concessioni al cliente

In caso di possibile rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione, rilasciata all'Organismo, da parte dell'Autorità competente lo stesso provvederà a non accettare più richieste di preventivo, a non effettuare offerte, a comunicare a tutti gli interessati che le attività in corso non possono essere completate per causa di forza maggiore.

L'organismo utilizzerà il marchio ACCREDIA secondo quanto previsto dal documento RG 09 Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA. Al cliente viene vietato l'utilizzo del marchio ACCREDIA.

Al cliente viene concesso il diritto di ricusazione, del verificatore incaricato dell'ispezione, qualora vi fossero motivate ragioni.

L'organismo si impegna ad operare sempre in regime di riservatezza, imparzialità ed in assenza di condizioni di conflitto di interessi.

8.4 Reclami e ricorsi

8.4.1 Reclami

Tutti i reclami, in qualsiasi modo pervenuti, vengono presi in carico (unica condizione che non siano anonimi). Le fasi di gestione, condotte da personale che non è interessato all'oggetto del reclamo, sono quelle sotto riportate:

- al ricevimento del reclamo si provvede ad attivare la gestione dello stesso secondo quanto previsto dal sistema di gestione (non oltre al successivo il giorno lavorativo)
- entro 5 giorni, dal ricevimento, si dà conferma, a chi ha effettuato il reclamo, del ricevimento dello stesso e della presa in carico
- si provvede alla analisi del reclamo presentato a seguito della quale si possono anche chiedere ulteriori informazioni in modo contestualizzare compiutamente quanto comunicato
- si completa l'analisi e si attivano le attività del caso in relazione alla tipologia del reclamo. L'analisi può comportare:

- se fondato a:
 - azioni con il cliente in relazione a quanto definito (intesa a risolvere il tutto per il reclamante con il minimo impatto possibile, effettuazione di nuova attività e/o integrazione della stessa)
 - revisione/modifica dell'operato attuato (in modo tale che la situazione non abbia più a presentarsi);
 - ogni altra attività definita di volta in volta dalla gestione del reclamo
- se infondato a comunicare i motivi della infondatezza dello stesso ed alla gestione, in ottica assertiva, delle attività con il cliente;
- l'esito delle attività, prima dette, sono comunicate (in forma scritta a mezzo PEC e/o raccomandata AR) al cliente entro 20 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

8.4.1 Ricorsi (appelli)

I ricorsi devono essere presentati, dal ricorrente, a mezzo raccomandata AR e/o PEC.

Questi sono gestiti (da parte di personale competente in materia non coinvolta dal ricorso) come di seguito descritto:

- al ricevimento si provvede ad attivare la gestione dello stesso secondo quanto previsto dal sistema di gestione.
- entro 5 giorni, dal ricevimento, si dà conferma, a chi ha effettuato il ricorso, del ricevimento dello stesso e della presa in carico. Si comunica inoltre il nominativo/i del soggetto/i che hanno preso in carico il ricorso;
- entro 30 giorni dal ricevimento, si provvede all'esame e si esprime la decisione (motivata con la partecipazione alla stessa del Responsabile Tecnico e della Direzione) se accogliere o meno il ricorso
- entro 5 giorni, dalla decisione, si provvede alla comunicazione e della decisione assunta al ricorrente (a mezzo PEC e/o raccomandata AR)
- entro 90 giorni dal ricevimento si provvede alla chiusura del ricorso (definita anche con la partecipazione alla stessa del Responsabile Tecnico e della Direzione) con comunicazione al ricorrente dell'esito della attività. Comunicazione che dovrà essere effettuata a mezzo PEC e/o raccomandata AR.