



**REGOLAMENTO PER L'EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE  
PERIODICHE E STRAORDINARIE DPR 162/99 e smi**

<b>Rev.</b>	<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
0 del 08.01.2013	RACC	DIRETTORE	OA
1 del 22.04.2013	RACC	DIRETTORE	OA
2 del 31.07.2014	RACC	DIRETTORE	OA
3 del 03.06.2015	RACC	DIRETTORE	OA
4 del 23.10.2015	RACC	DIRETTORE	OA
5 del 27.10.2016	RACC	DIRETTORE	OA
6 del 03.08.2017	RACC	DIRETTORE	OA
7 del 13.11.2017	RACC	DIRETTORE	OA
8 del 02.08.2018	RACC	DIRETTORE	OA
9 del 04/11/2019	RACC	RT	OA
10 del 01/10/2021	RACC	RT	OA
11 del 30/03/2022	RACC	RT	OA
12 del 01/06/2022	RACC	RT	OA

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le fasi e le regole principali da seguire per l'esecuzione di:

- verifiche periodiche e straordinarie di ascensori, montacarichi in servizio privato e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m/s, in servizio privato, in accordo agli articoli 13 e 14 del DPR 162/99 e s.m.i.

nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica.

Le verifiche di cui sopra sono dirette ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato alle non conformità e/o osservazioni eventualmente impartite in precedenti verifiche.

È espressamente esclusa dall'oggetto, qualunque forma di consulenza da parte di IQM al cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza della valutazione svolta.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPR 162/99 e s.m.i. (Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162) "Regolamento recante norme per l'attuazione della Direttiva 95/16/CE sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio", modificato dal DPR 214/10 (Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 214) "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori" e dal DPR 8/2015 (Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162 per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064 ai fini della corretta applicazione della direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi nonché della relativa licenza di esercizio)
- DPR 10 gennaio 2017 n. 23 e s.m.i. Regolamento concernente modifiche al Decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per l'attuazione della Direttiva 2014/33/UE relativa agli ascensori ed ai componenti di sicurezza degli ascensori nonché per l'esercizio degli ascensori
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"
- Circolare Tecnica di Accredia DC n. 29/2017 "Chiarimenti per la gestione degli accreditamenti degli Organismi di Ispezione di Tipo A per l'effettuazione di verifiche ai sensi del DPR 462/01" (Rif. Accredia DC2017UTL021);
- Documento ACCREDIA LS-03 "Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione";
- ILAC P15 Application of ISO IEC 17020:2012 for the accreditation of inspection bodies;
- ILAC P10 Policy on the traceability of measurement results;
- norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida.

Inoltre, il presente Regolamento è altresì conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni".

## 3. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da IQM nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo al DPR162/99 e s.m.i. e ai seguenti documenti legislativi e normativi nella revisione corrente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "Valutazione della conformità-Vocabolario e principi generali"

Valgono inoltre le seguenti definizioni:

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

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

**Ispezione:** attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e

quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare un'indagine conoscitiva.

Verbale di Verifica: documento di sintesi dell'attività di ispezione

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione, relativamente ai servizi forniti dall'organismo e, in generale, all'operato dei soggetti che operano in nome e per conto di esso

Ricorso: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica (clienti), avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'organismo;

Contenzioso: adito, da parte di Soggetti aventi causa specifica, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'organismo.

#### **4. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI E MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO**

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.igmispezioni.eu](http://www.igmispezioni.eu) o comunque è possibile richiederne una copia all'Organismo. I clienti che hanno ricevuto il presente Regolamento e che hanno contratti ancora aperti con IQM Ispezioni, vengono informati tramite mail in caso di modifica del Regolamento stesso. È responsabilità del Cliente avere la versione aggiornata del Regolamento, scaricandolo dal sito o chiedendone copia all'organismo stesso.

Il Regolamento è parte integrante del contratto tra le parti, il Cliente all'atto della sottoscrizione dichiara di accettarlo in tutte le sue parti. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'IQM Ispezioni e il Cliente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere specificatamente inserite nell'offerta economica o nel contratto stipulato tra le parti.

Relativamente alle condizioni contrattuali dei servizi erogati da IQM Ispezioni, oltre alle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto stipulato tra le parti.

IQM Ispezioni ha in qualunque momento la possibilità di modificare/revisionare unilateralmente il presente regolamento (ad esempio in seguito alla pubblicazione di nuove norme o di nuove prescrizioni dell'Organismo di accreditamento, oppure a proprio insindacabile giudizio). Le variazioni del presente documento seguono lo stesso iter di verifica ed approvazione previsto per l'emissione. L'avvenuta modifica del presente Regolamento, la natura della stessa modifica, nonché le relative motivazioni vengono evidenziate aggiornando la tabella dello stato delle revisioni riportata nella prima pagina del presente Regolamento. Tale tabella consente di mantenere aggiornata la storia delle modifiche apportate, fornendo una traccia dei cambiamenti avvenuti. Ogniquale volta viene apportata una modifica, si aggiorna automaticamente lo stato di revisione del presente Regolamento e la suddetta tabella delle revisioni.

Eventuali variazioni del presente Regolamento e di qualsiasi condizione contrattuale, sono notificate, a mezzo fax o e-mail o brevi manu ai Clienti che abbiano contratti aperti con IQM Ispezioni, con l'indicazione della data di entrate in vigore della nuova revisione. Entro il termine di 3 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a IQM Ispezioni la non accettazione delle stesse e potrà richiedere l'annullamento del rapporto contrattuale senza alcun onere tra le parti (in tal caso è richiesta la forma scritta). Passato il termine di 3 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate per silenzio – assenso.

#### **5. MODALITA' OPERATIVE**

##### **5.1 Aspetti commerciali e contrattuali**

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

- **RICHIESTA**: Il Cliente richiede l'attività di verifica.
- **OFFERTA**: IQM verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 5.2). In assenza di contratto già sottoscritto, IQM invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di "Contratto" compilato e firmato, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu o scaricabile dal sito [www.igmispezioni.eu](http://www.igmispezioni.eu).
- **ORDINE**: il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da IQM nel Contratto stesso.

Al ricevimento del Contratto debitamente compilato e firmato, se permangono le condizioni riscontrate in sede di offerta, IQM assegna un numero progressivo al contratto e procede all'apertura dell'intervento (qualora dall'analisi dei documenti inviati emergano differenze rispetto ai dati forniti all'atto dell'offerta, è facoltà di IQM richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima della sottoscrizione e del formale avvio dell'iter).

## 5.2 Esecuzione delle verifiche

IQM, una volta acquisita l'accettazione dell'offerta, assegna l'incarico all'ispettore indicando la data entro la quale effettuare la verifica.

Il verificatore, ricevuto ed accettato l'incarico, provvede alla pianificazione dell'attività concordando le date con il cliente compatibilmente con la disponibilità della ditta di manutenzione.

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti IQM provvede ad individuare immediatamente l'ispettore per l'effettuazione della verifica e a darne comunicazione al cliente cui spetterà però la definizione della data per l'effettuazione della visita.

La ditta di manutenzione deve essere presente durante la verifica ed è l'unica autorizzata ad effettuare le manovre sull'impianto (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).

La verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- Verifica documentale
- verifica componenti sicurezza (prova del loro funzionamento);
- accertamento stato di usura componenti di sicurezza;
- ottemperanza osservazioni precedenti verbali;
- verifica dell'annotazione dell'esito delle prove effettuate dalla ditta di manutenzione.

Durante la verifica vengono ispezionati, oltre alle apparecchiature facenti parte dell'impianto, anche i diversi ambienti che li contengono, quali: locale macchinario, il vano di corsa, il locale rinvii (ove presente), nonché le vie di accesso a detti locali. L'attività di ispezione IQM esclude l'esame della conformità dell'impianto alle norme/leggi al momento dell'installazione, in quanto di pertinenza dell'organismo di certificazione che ha rilasciato l'attestato di esame CE o che ne ha permesso la messa in servizio oppure dell'ente pubblico (ENPI, ISPESL, ecc) che ha effettuato il collaudo.

Al termine della verifica, l'ispettore di IQM compila il Verbale di Verifica comunicando l'esito positivo o negativo della stessa. Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali osservazioni verbalizzate nel più breve tempo possibile. Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le non conformità rilevate e, a lavori ultimati, richiedere a IQM verifica straordinaria prima della rimessa in servizio dell'impianto.

In caso di verifica periodica con esito negativo (cioè l'impianto non può rimanere in esercizio), il verificatore provvede a consegnare/inviare il verbale al Responsabile Tecnico (o al suo vice se verifica effettuata dallo stesso RT) entro 24 ore dall'effettuazione della verifica per il riesame dello stesso e se il cliente non riceve entro 2 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica alcuna comunicazione il verbale si intende automaticamente confermato. IQM ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i. comunicherà l'esito negativo della verifica al Comune di competenza entro 3 giorni lavorativi dall'effettuazione della verifica.

L'ispettore IQM lascia una copia del Verbale di verifica al cliente e una copia alla ditta di manutenzione; qualora non fosse presente il cliente all'atto della verifica, la copia del relativo verbale viene inviata a mezzo mail o consegnata brevi manu a conclusione dell'incarico (avvenuta fatturazione). La copia, trattenuta da I.Q.M. Ispezioni, viene archiviata nella pratica del Cliente.

La documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi e approvazione interna da parte di IQM; qualora entro 5 giorni lavorativi dal termine della verifica, il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di IQM, il Verbale di verifica dovrà intendersi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, IQM dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del verbale, ne darà comunicazione formale al Cliente e alla ditta di manutenzione, fornendone spiegazioni e indicazione delle azioni successive. Qualora, in seguito all'analisi interna, fosse ritenuto necessario ripetere la verifica o alcune prove (eseguite con oneri a carico dell'organismo) il cliente viene informato in forma scritta di tale necessità, concordando una nuova data per l'esecuzione di tali attività.

Il Verbale deve essere conservato e reso disponibile per le verifiche successive dell'impianto, a cura del Cliente.

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

- esito negativo di precedente verifica periodica
- incidente (anche non seguito da infortunio)
- modifiche costruttive dell'impianto
- richiesta motivata da parte del Cliente
- richiesta di attivazione impianto (per la richiesta di assegnazione numero matricola)

Qualora l'ispettore, in fase di verifica periodica, dovesse rendersi conto che è stato modificato/sostituito un componente di sicurezza, registrerà sia la verifica periodica che la straordinaria, lasciando al cliente comunque un unico verbale; qualora la documentazione tecnica attestante le modifiche operate all'ascensore non fosse disponibile in loco, si procede alla

verifica di quanto possibile, programmando una eventuale verifica straordinaria successiva, una volta acquisita la documentazione necessaria; le verifiche svolte in seguito a modifiche sostanziali dell'impianto vengono svolte secondo quanto previsto dalla procedura per il rilascio della certificazione a fronte dell'Allegato VIII, per le parti applicabili. Le verifiche straordinarie vengono effettuate rispettando le norme tecniche della serie UNI 10411. La gestione e l'effettuazione delle verifiche straordinarie avvengono secondo le stesse modalità sopra descritte.

### 5.3 Uso del verbale

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale di ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzarne il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione. In caso di accertamento di comportamenti scorretti, IQM intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

È possibile la riproduzione dei Verbali di ispezione rilasciati da IQM, purché riproducano integralmente l'originale; sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile e la sua struttura non modificata.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sui verbali di verifica e sugli altri documenti sui quali l'organismo può decidere di apporlo, IQM Ispezioni si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09). È precluso l'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo.

## 6. DOVERI E DIRITTI DI IQM

- IQM si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- IQM si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
  - indipendenza (IQM garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
  - imparzialità (IQM garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale);
  - riservatezza (tutto il personale IQM, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative all'impianto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – IQM fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso IQM ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie; IQM Ispezioni non sarà vincolato da tale obbligo nel caso di dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità di IQM Ispezioni; sono trattate come riservate anche tutte le informazioni ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso, come a titolo esemplificativo dal reclamante o da autorità in ambito legislativo);
- IQM si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; IQM 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 IQM, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, IQM si configura come organismo di ispezione di tipo "A"; infatti, effettua attività di ispezione solo rispetto a prodotti/servizi/impianti/installazioni di cui non detiene la proprietà e in cui non è in alcun modo coinvolto per le fasi di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione e non risulta essere rappresentante autorizzato di una qualsiasi parte dell'oggetto di ispezione;
- IQM garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- IQM si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto secondo le modalità indicate nel presente regolamento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- IQM garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR)
- IQM comunica preventivamente al Committente la composizione dei team incaricati all'ispezione;
- IQM si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate provenienti dai Committenti per quanto riguarda possibili incompatibilità di incarico di soggetti coinvolti nelle attività ispettive, che possano mettere in dubbio l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
- IQM si impegna ad utilizzare nello svolgimento delle attività di verifica personale specificatamente qualificato e strumentazione idonea a tale scopo.

Il presente regolamento viene applicato da IQM Ispezioni in maniera uniforme e imparziale a tutti i clienti che richiedano i servizi di verifica sopra citati erogati da IQM Ispezioni e che si impegnino all'osservanza del presente regolamento, delle clausole contrattuali specifiche definite tra le parti e delle prescrizioni delle norme di riferimento. In particolare l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero di impianti già verificati e non vengono poste in atto condizioni discriminatorie di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura. IQM Ispezioni ha predisposto un tariffario ed una politica di sconti definita ed applica tali condizioni ai richiedenti i servizi di ispezione garantendo uniformità di applicazione.

IQM Ispezioni si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente ed ispettori esterni per la effettuazione delle attività di verifica, mantenendo in ogni caso la responsabilità delle attività stesse nei confronti del Cliente. L'Organismo si riserva il diritto di sostituire il personale incaricato all'ispezione, previa comunicazione al cliente e fatto salvo quanto specificato al paragrafo 7 del presente Regolamento in merito alla possibilità per il cliente di richiedere la sostituzione dell'ispettore.

## 7. IMPEGNI DEL CLIENTE

Il cliente si impegna a:

- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori / esperti tecnici dell'organismo di controllo/di accreditamento in veste di osservatori (in questo caso anche senza preavviso), che saranno notificati da IQM e accettare altresì, ispettori IQM in affiancamento/addestramento e ispettori IQM in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che IQM potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a IQM qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale IQM (interno ed esterno) l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- consentire al personale ispettivo IQM l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- mettere a disposizione del personale ispettivo IQM, all'atto della verifica, la seguente documentazione tecnica (in aggiunta a quanto indicato nel contratto):
  - manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni conformità dell'impianto e comunicazioni inviate al Comune ai sensi del DPR 162/99 e s.m.i.;
  - i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto oggetto di ispezione;
  - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a IQM le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale IQM, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con IQM ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le azioni necessarie per ottemperare alle osservazioni e/o non conformità emerse nel corso delle verifiche, fatta salva la possibilità per il cliente di presentare ricorso con le modalità previste nel paragrafo 9 del presente documento;
- attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati
- incaricare la ditta di manutenzione dell'impianto per l'effettuazione delle manovre sull'impianto in supporto al personale di IQM Ispezioni;
- non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato di IQM Ispezioni e dei suoi verificatori;
- approvare che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili agli enti di autorizzazione/ abilitazione;
- non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento derivante dall'ispezione o di una sua parte, in modo da generare confusione o indurre in errore il destinatario sul suo effettivo significato (al riguardo vedasi paragrafo 5.3 del presente documento)
- provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a IQM Ispezioni a fronte dei servizi erogati. Il pagamento non può in alcun modo essere subordinato all'esito positivo della verifica, per cui per "fine lavori" è da intendersi l'emissione di verbale di verifica con esito positivo, o esito negativo. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità riportate in fattura, concordati al momento della stipula del contratto.

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

di risolvere il Contratto.

Il soggetto richiedente la verifica:

- può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché IQM Ispezioni possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- può segnalare ad IQM Ispezioni qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale facente parte del gruppo di ispezione;
- può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta a IQM Ispezioni nelle modalità riportate nel presente regolamento;
- può richiedere a IQM Ispezioni il verbale su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi
- può chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica da IQM, qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta a IQM entro e non oltre i termini comunicati al Cliente.

## 8. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

IQM Ispezioni assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai Clienti circa le modalità di prestazione del servizio. IQM Ispezioni è a disposizione dei propri Clienti attraverso i numeri telefonici, di fax ed e-mail, che per comodità si riportano di seguito:

Operazione da effettuare	Orario	Tel. - fax – email
Richiesta informazioni	9-13 e 14-18 dal lunedì al venerdì	Tel.: +39064282.4903
		Fax: +39064288.1553
Inoltro reclamo/Ricorsi		email: <a href="mailto:info@iqmispezioni.eu">info@iqmispezioni.eu</a> <u>pec:</u> <a href="mailto:igm@pec.it">igm@pec.it</a>

## 9. RECLAMI E RICORSI

IQM Ispezioni dispone di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni in merito e reclami e ricorsi. IQM garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi, siano riesaminate ed approvate da soggetti che non siano coinvolti nelle attività oggetto di reclamo o ricorso.

Il processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi viene gestito dall'organismo sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante/ricorrente sia per quanto attiene al contenuto del reclamo/ricorso stesso.

La presentazione di reclami o ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante/ricorrente.

Ricorsi e reclami provenienti da fonti anonime non sono presi in considerazione.

IQM conserva tutte le registrazioni relative ai reclami ed ai ricorsi.

### 9.1 Reclami

Tutti i soggetti che a qualsiasi titolo possono avere rapporti con l'organismo ed i servizi da questo erogato, possono, entro cinque giorni dal fatto che ha dato origine al reclamo, presentare reclamo a IQM Ispezioni. I reclami possono essere presentati solo ed unicamente in forma scritta.

Sotto la responsabilità della Direzione di IQM, il reclamo viene analizzato e vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la relativa gestione e soluzione. Al reclamante viene sempre fornita risposta scritta entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso per confermarne la ricezione e per confermare o meno la fondatezza dello stesso e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo).

Se si appura l'infondatezza del reclamo, l'organismo chiuderà il processo di reclamo, inviando al ricorrente in forma scritta (es. fax, mail, etc.) un report, che dimostri l'evidenza dell'estraneità di IQM Ispezioni ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di IQM Ispezioni, l'organismo individua e sottopone al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante). Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate, sono recapitate al cliente

in forma scritta (es. fax, mail, etc.).

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dall'organismo, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e delle soluzioni suggerite, potrà presentare appello alla Direzione contro la decisione dell'organismo in forma scritta.

## 9.2 Ricorsi

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni Cliente, che abbia stipulato con IQM Ispezioni Srl un contratto relativo alle attività di ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di assunte dall'organismo.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da IQM, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

I ricorsi devono essere presentati mediante raccomandata con ricevuta A/R o posta elettronica certificata entro 15 (quindici) giorni solari dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Per essere ammissibile, il ricorso deve contenere almeno:

- i riferimenti del soggetto che presenta il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere gli estremi dell'atto contro cui si ricorre;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del ricorso stesso ed eventuali evidenze documentali a supporto del ricorso.

La Direzione di IQM Ispezioni è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso, validare lo stesso e stabilire i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

IQM comunica formalmente, mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 7 (sette) giorni dal ricevimento del ricorso al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso.

IQM fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso. I soggetti incaricati dalla Direzione definiscono e propongono le azioni da adottare nei confronti del soggetto ricorrente e tutte le correzioni ed azioni correttive che si ritengono necessarie. Tali decisioni, riportate in un report firmato dalla Direzione, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente accetta le soluzioni presentate e le misure correttive proposte da IQM, la procedura di ricorso si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

A conclusione delle attività di cui sopra, IQM valuta con il ricorrente e con le altre parti coinvolte nel ricorso se il contenuto del ricorso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici ed eventualmente in quale misura.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.

## 10. TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI, FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

### TARIFFARIO

Le tariffe sono quelle riportate nei singoli contratti/convenzioni/offerte accettate e non sono modificabili salvo espresso accordo sottoscritto fra le parti. Tutti gli importi si intendono al netto dell'IVA.

### FATTURAZIONE

Gli importi, salvo diversa pattuizione stabilita dal contratto, verranno fatturati:

- Alla presentazione del rapporto di ispezione, per incarichi singoli "una tantum"
- Periodicamente, in coincidenza con l'invio e/o consegna del rapporto di ispezione, per le attività di tipo ripetitivo.

### PAGAMENTO

Il pagamento avverrà secondo quanto previsto nel contratto/offerta e secondo i termini previsti in fattura.

Per accettazione da parte del Cliente

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(timbro e firma del legale rappresentante)

Per avvenuta lettura, comprensione ed eventuale richiesta di chiarimenti, non sussistendo dubbi interpretativi si esprime formale accettazione nello specifico degli articoli 4, 5, 7, 9.

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(timbro e firma del legale rappresentante)