



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

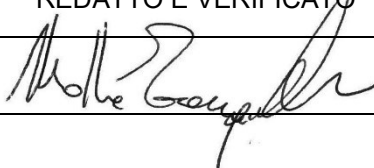
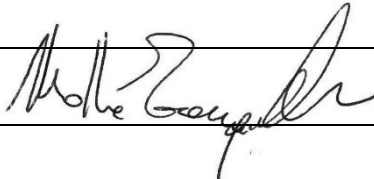
Data: 16/04/2024

Pag. 1 di 10

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

STATO DELLE REVISIONI

Revisione n°	Data	Motivo
00	25/05/2018	Revisione generale documentazione SGQ
01	01/08/2020	Riedizione del documento
02	22/02/2021	Aggiornamento tempistica invio verbali
03	16/04/2024	Aggiornamento § 2, 4.1, 4.2, 6, 7.2, 8

REDATTO E VERIFICATO	APPROVATO
	



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 2 di 10

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. DEFINIZIONI	4
4. MODALITA' OPERATIVE.....	4
4.1. Aspetti commerciali e contrattuali	4
4.2. Esecuzione delle verifiche	5
4.3. Uso del verbale.....	6
5. IMPEGNI DI TVE.....	6
6. IMPEGNI DEL CLIENTE	7
7. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI.....	8
7.1. Premessa	8
7.2. Reclami e ricorsi	9
7.3. Contenziosi.....	10
8. CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	10
9. USO DEL LOGO ACCREDIA.....	10



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 3 di 10

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole generali da seguire per l'esecuzione di:

- a) verifiche periodiche e straordinarie delle installazioni e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- b) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati fino a 1000 V;
- c) verifiche periodiche e straordinarie di impianti di messa a terra di impianti elettrici alimentati con tensione oltre i 1000 V;
- d) verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione;

secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 (integrato dalla Direttiva del 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive).

Tali verifiche sono dirette ad accertare:

- per le verifiche di cui ai punti b) e c): la protezione delle persone dai contatti indiretti;
- per le verifiche di cui ai punti a) e d): che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto siano in condizioni di efficienza;
- che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente;
- che si sia ottemperato alle prescrizioni/non conformità eventualmente impartite in precedenti ispezioni.

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

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
- 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"
- D. lgs. 81/08 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e s.m.i.
- Regolamenti Accredia tra i quali RG-01, RG-01-04, RG-09 nella revisione applicabile
- norme UNI, EN, ecc. specifiche di riferimento e relative Linee Guida
- Norme CEI di riferimento tra le quali (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 e relative linee guida applicabili
- Guide ILAC P-10 e P-15 nella revisione applicabile
- Circolare tecnica Accredia n. 29/2017



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 4 di 10

3. DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da TVE nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo ai documenti menzionati al § 2, e al seguente documento normativo 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 in cui sono riportate anche le risultanze delle prove effettuate.

Rapporto di Verifica: documento in cui sono riportate le risultanze delle prove effettuate per particolari tipi di impianti.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1. Aspetti commerciali e contrattuali

Alla prima richiesta del servizio di ispezione, ricevuta via e-mail o via telefonica, TVE raccoglie i dati necessari per effettuare il preventivo tramite il “Modulo raccolta dati”, disponibile sul sito internet di TVE, oppure tramite analogo documentazione fornita dal cliente.

Sulla base delle informazioni contenute nel modulo raccolta dati TVE analizza la possibilità di effettuare la verifica valutando specificità dell'impianto, richieste del Cliente, ubicazione geografica dell'impianto e disponibilità e competenza dei verificatori; se l'analisi è positiva si procede con l'offerta economica che viene inviata al Cliente.

Nel caso di ispezione su impianti già verificati TVE formula l'offerta sulla base dei dati rilevati nella precedente verifica, previa richiesta di conferma da parte del cliente. Nel caso di variazioni TVE formula il preventivo sulla base dei nuovi dati ricevuti, secondo i criteri definiti al paragrafo precedente.

Con l'invio a TVE dell'accettazione dell'offerta economica da parte del Cliente richiedente l'attività di ispezione, l'ordine si intende formalmente accettato e viene aperta la pratica dalla segreteria; la fase contrattuale è conclusa.

L'accettazione del preventivo è relativa esclusivamente alla verifica dell'impianto di messa a terra, cioè del sistema di protezione contro i contatti indiretti, così come previsto dal DPR 462/01 e s.m.i.. La verifica esclude qualunque attività quali ad esempio: ricerca di documentazione presso la P.A., verifica dell'impianto elettrico nella protezione contro i rischi da elettrocuzione per contatto diretto e qualsiasi altro tipo di verifica dell'impianto elettrico in generale.

	Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO Tel. 0461 935118 info@tve.srl - tve@pec.it	REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01	
	Autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.P.R. 462/01 del 22/12/2020	Rev: 03	Data: 16/04/2024

4.2. Esecuzione delle verifiche

TVE pianifica l'attività di ispezione in base alla scadenza per l'effettuazione dell'intervento o ad eventuali accordi con il Cliente, e individua l'ispettore per l'esecuzione della verifica.

La segreteria prende contatto con il Cliente concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica e concordando altresì, ove necessario, i tempi e le modalità di interruzione dell'energia elettrica; 2 giorni prima della verifica viene inviata una mail al cliente per conferma dell'appuntamento indicando anche il nominativo dell'ispettore incaricato, il cliente può richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici, se non si riceve alcuna comunicazione l'ispettore si intende confermato.

Il Cliente è invitato da TVE a mettere a disposizione dei tecnici tutti i mezzi necessari, tra cui il personale qualificato a conoscenza dello stato degli impianti.

Per gli impianti acquisiti ma già scaduti TVE 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 verifica periodica si sviluppa nelle seguenti fasi:

- esame documentale: progetto dell'impianto (ove obbligatorio), certificato di regola dell'arte ai sensi del D.M. 37/08, verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;
- esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti analizzati siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
- effettuazione di prove e misurazioni, salvo eventuali impedimenti o divieti di accesso imposti dal datore di lavoro (che devono essere annotati con cura sul verbale di verifica) il verificatore è tenuto ad entrare in tutti i locali dell'impianto sottoposto a verifica ed a sottoporre ad ispezione ogni parte rilevante ai fini dell'ispezione in corso.

Al termine della verifica l'ispettore rilascia al cliente un documento di avvenuto sopralluogo senza riportare l'esito positivo o negativo della verifica.

Nel caso di verifica con esito positivo il verbale ed i relativi rapporti vanno completati dal Verificatore entro 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della verifica. Il verbale ed i rapporti sono sottoposti a riesame interno da parte del RT, o dal suo vice nel caso sia lo stesso RT ad effettuare la verifica, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione del verbale.

Nel caso di verifica con esito negativo, il verificatore avverte immediatamente il RT ed emette il verbale ed i relativi rapporti entro 1 giorno dalla verifica. Il verbale ed i rapporti sono sottoposti a riesame interno da parte del RT, o dal suo vice nel caso sia lo stesso RT ad effettuare la verifica, entro 1 giorno dall'emissione del verbale.

Nel caso di "esito positivo" l'impianto sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio.

Nel caso di "esito negativo" il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica.

Se a seguito di analisi interna, RT/Vice RT dovessero ritenere opportuno apportare delle modifiche all'esito, TVE ne darà comunicazione formale all'ispettore che provvederà ad emettere un nuovo verbale che annulla e sostituisce il precedente.

Copia del verbale, già riesaminato, verrà inviata al Cliente entro 15 giorni lavorativi se l'esito è positivo o entro 3 giorni se l'esito è negativo, dalla data della verifica a mezzo mail.

Nel caso di verifiche con esito negativo TVE comunicherà l'esito della verifica alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA entro 3 giorni dalla data della verifica, la comunicazione può essere fatta a mezzo PEC.



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 6 di 10

Nel caso di riesame negativo il RT, o Vice RT, comunicherà le risultanze all'ispettore incaricato della verifica che emetterà un nuovo verbale, qualora non dovessero risolversi i dubbi con l'ispettore incaricato, TVE si riserva di rieffettuare la verifica con costi a proprio carico.

Si evidenzia che nel caso si rendesse necessario il rilievo delle tensioni di contatto, sarà predisposta un'offerta *ad hoc* e la valenza del verbale di verifica è condizionata da una relazione con un esito positivo del rilievo delle tensioni di contatto.

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
- modifiche sostanziali dell'impianto
- richiesta da parte del datore di lavoro

Per quanto concerne la registrazione della visita valgono le stesse prassi individuate per la registrazione delle periodiche.

A seguito dell'emissione del verbale di ispezione, TVE aggiorna il proprio database con i dati relativi alla verifica eseguita.

I dati di cui sopra possono essere anche forniti, su richiesta, agli Enti di accreditamento in relazione allo stato e al tipo di accreditamento, e alle autorità ministeriali competenti.

4.3. Uso del verbale

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Verbale e Rapporto 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, TVE intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

5. IMPEGNI DI TVE

- TVE si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- TVE si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
 - indipendenza (TVE 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 (TVE 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 TVE, 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 al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente – TVE fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 7 di 10

competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso TVE ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);

- TVE 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; TVE 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 TVE, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, TVE 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;
- TVE garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- TVE si impegna ad eseguire le verifiche periodiche e straordinarie degli impianti secondo le modalità indicate nel § 4.2, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- TVE 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).
- TVE 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.

6. IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- Non formulare analoga richiesta di verifica ad altro Organismo abilitato durante la validità del contratto salvo poter fare disdetta dello stesso;
- rispettare quanto previsto dalle Leggi e dai Regolamenti in materia di impianti elettrici;
- accettare, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, l'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di controllo/di accreditamento (Accredia) in veste di osservatori, che saranno notificati da TVE, e accettare altresì, ispettori TVE in affiancamento/addestramento e ispettori TVE in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che TVE potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a TVE qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale TVE (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 TVE l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 8 di 10

- mettere a disposizione del personale ispettivo TVE, all'atto della verifica, la seguente documentazione:
 - la dichiarazione di conformità redatta dall'installatore, di nuovo impianto ovvero la dichiarazione di conformità inviata all'ISPESL e USL/ARPA competente per territorio all'atto della denuncia dell'impianto;
 - il progetto dell'impianto e gli allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità;
 - i verbali dell'ultima verifica periodica e/o della verifica a campione eseguita dall'ISPESL;
 - nel caso di impianti di II e III categoria (cabina di trasformazione e tensione > 1000V): i valori di corrente monofase di guasto a terra e del tempo di intervento delle protezioni da parte dell'Ente Distributore;
 - nel caso di impianti in luoghi con pericolo di esplosione: documento di classificazione delle zone redatta da tecnico competente e omologazione dell'ASL/ARPA competente per territorio;
 - nel caso di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto dell'LPS, ove presente;
 - ove necessario (per esempio nel caso di verifica straordinaria per modifica dell'impianto), la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate.
- Inoltre, ove necessario, deve mettere a disposizione all'atto della verifica, i mezzi opportuni (ad esclusione delle attrezzature ed apparecchiature di misurazione) e il personale occorrente (D.M. 12/9/59 – Art. 13); detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Cliente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Cliente).
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a TVE le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale TVE, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con TVE ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le osservazioni e/o non conformità emerse nel corso delle verifiche, salvo poter fare un reclamo come previsto nel paragrafo successivo;
- 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.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, TVE 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.

7. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

7.1. Premessa

Si premettono le seguenti definizioni:

- **Reclamo**: manifestazione di insoddisfazione, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo (clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso**: appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo;



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 9 di 10

- **Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti avente causa come sopra, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

7.2. Reclami e ricorsi

TVE prende in considerazione tutti i reclami pervenuti per iscritto dai clienti o da altre parti interessate. Eventuali reclami verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque da una comunicazione scritta.

Reclami anonimi non vengono presi in considerazione da TVE

Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare tramite e-mail il ricevimento al reclamante (entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal Responsabile Qualità con il supporto di persona competente sulle materie oggetto del reclamo ma non coinvolta nelle problematiche all'origine del reclamo stesso. Tali analisi è finalizzata ad accertare che siano disponibili tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e per procedere, quindi, alla relativa trattazione. Nel caso in cui il reclamo si riveli infondato, TVE informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato.

Nel caso di reclamo, si procede come segue:

- a) ove il reclamo si riferisca, direttamente, all'operato di TVE vengono analizzati i fatti descritti e le pertinenti evidenze documentali e vengono esaminate eventuali carenze dell'attività svolta dagli ispettori sul piano tecnico, procedurale ed etico. Sulla base delle risultanze di tali indagini, e se richiesto e applicabile, si procede, innanzi tutto, all'adozione delle necessarie correzioni (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante) e quindi, una volta individuate le cause delle carenze all'origine del reclamo, all'adozione delle necessarie azioni correttive;
- b) ove il reclamo tragga origine dalla non idoneità di un "oggetto" ispezionato, si procede ad un riesame completo della pratica. L'Organismo provvede a verificare la correttezza dell'attività svolta (metodi seguiti, strumenti utilizzati, modalità di ispezione e rendicontazione dei risultati). Se tale indagine evidenzia carenze nell'attività di TVE si procede come al punto a). Se dall'indagine emerge che la non idoneità dell'oggetto non è ascrivibile a carenze nell'operato di TVE ma a fattori diversi, l'Organismo provvede a notificare, per iscritto, al cliente le considerazioni effettuate in occasione del riesame della pratica.

I procedimenti di cui ai punti a) e b) sono condotti da personale appositamente incaricato, indipendente rispetto al provvedimento oggetto del reclamo stesso, operante sotto la supervisione del Responsabile Qualità. Su richiesta, scritta, da parte del reclamante, TVE fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

A conclusione delle attività di cui sopra, TVE, dopo aver comunicato per iscritto al reclamante, massimo entro 30 giorni dalla presa in carico del reclamo, gli esiti del processo di gestione del reclamo, valuta con suddetto reclamante e con le altre parti coinvolte nel reclamo se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

I ricorsi (o appelli) avverso decisioni assunte o atti compiuti dall'Organismo vengono gestiti nei termini di cui al seguito ma non sospendono la vigenza di tali atti fino alla conclusione della relativa trattazione. I ricorsi devono essere presentati tramite PEC entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.



Via Kufstein, 1 - 38121 TRENTO
Tel. 0461 935118
info@tve.srl - tve@pec.it

Autorizzazione del Ministero dello
Sviluppo Economico ai sensi del
D.P.R. 462/01 del 22/12/2020

REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE AI SENSI DEL DPR 462/01

Rev: 03

Data: 16/04/2024

Pag. 10 di 10

TVE conferma entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, tramite PEC, l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso, comunicando contestualmente il/i nominativo/i delle persone a cui viene affidato l'esame del ricorso, ed impegnandosi altresì a fornire al ricorrente, previa richiesta dello stesso, informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

In TVE chi esamina i ricorsi è indipendente rispetto al provvedimento oggetto del ricorso stesso.

La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui sopra, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, con l'assistenza del Responsabile Qualità.

Tale gestione deve garantire che vengano tenuti in debita considerazione eventuali casi analoghi precedenti, che tutte le fasi di gestione siano correttamente registrate e che vengano definite e proposte tutte le correzioni e azioni correttive applicabili.

Le decisioni finali sono formulate, riesaminate ed approvate da una Commissione composta dal Responsabile Tecnico e dalla Direzione.

Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, TVE provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente tramite PEC.

7.3. Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta è competente, esclusivamente, il Foro di Trento.

8. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto sottoscritto dalle parti.

In caso di revisione del presente documento e/o di eventuali modifiche a requisiti applicabili ai clienti sarà cura di TVE informare gli stessi, al fine della relativa accettazione, anche quelli già contrattualizzati, a mezzo mail o consegnare il Regolamento a mano; la revisione aggiornata del presente documento è scaricabile comunque dal sito dell'organismo.

Le modifiche sono accettate o meno mediante il silenzio assenso, nel caso il cliente non accetti le modifiche del presente documento ha facoltà di rescindere il contratto.

9. USO DEL LOGO ACCREDIA

Al cliente è inibito l'utilizzo sia del logo di TVE che del logo Accredia.