

RG-01 REGOLAMENTO SEZIONE DPR 462/01

Sommario

1.	Revisioni	2
2.	Presentazione di Ticino Società di Servizi SRLu	2
3.	Scopo e campo di applicazione	4
4.	Riferimenti normativi e definizioni.....	5
5.	Obblighi delle organizzazioni richiedenti la verifica	6
5.1.	Accettazione delle condizioni	7
5.2.	Accesso al sito	7
5.3.	Condizioni di sicurezza	7
5.4.	Presenza di osservatori di enti di controllo/accreditamento	8
6.	Obblighi di "Ticino"	8
7.	Procedure di ispezione	9
7.1.	Metodi e procedure d'ispezione	9
7.2.	Acquisizione dell'incarico	9
7.2.1.	Domanda del Datore di Lavoro.....	9
7.3.	Offerta tecnica/commerciale	10
7.4.	Ordine/Contratto	10
7.5.	Riesame del contratto	10
7.6.	Apertura della commessa.....	11
7.7.	Programmazione delle attività	11
7.8.	Svolgimento dell'attività.....	11
7.9.	Documentazione richiesta per la verifica di messa a terra.....	12
7.10.	Documentazione richiesta per le verifiche degli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche.....	13
7.11.	Documentazione richiesta per le verifiche degli impianti elettrici collocati in luogo con pericolo di esplosione	13
7.12.	Strumentazione utilizzata durante le verifiche.....	14
7.13.	Esito delle verifiche	14
7.14.	Verifiche straordinarie.....	15
8.	Rapporto e registro dell'ispezione.....	16
8.1.	Rapporto d'ispezione	16
8.2.	Registro verbali d'ispezione.....	17
9.	Dossier di commessa	17
10.	Reclami e ricorsi	18
10.1.	Gestione dei reclami.....	18
10.2.	Gestione dei ricorsi.....	19
10.3.	Contenziosi.....	19
11.	Aggiornamento del regolamento	19
12.	Condizioni tariffarie.....	20
13.	Riservatezza.....	20
14.	Trattamento dei dati personali e tutela della privacy	20
15.	Uso del marchio ACCREDIA	20

1. Revisioni

Rev.	Data	Motivazione	Effettuata da	Verificata e approvata da
00	15/05/2020	Prima emissione	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
01	06/11/2020	Revisione Par. 8.2	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
02	25/02/2021	Revisione Par 6.4	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
03	16/03/2021	Revisione del Regolamento in seguito ai rilievi effettuati da ACCREDIA	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
04	07/05/2021	Revisione del Regolamento in seguito ai rilievi effettuati da ACCREDIA	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
05	30/11/2021	Inserimento Area 4	Resp. Qualità Ing. Ilaria Destro	Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco Coordinatore Tecnico Per. Ind. Corbella Davide
06	30/05/2024	Revisione necessaria in seguito all'affidamento dell'incarico di Responsabile della Qualità TG Gloria Romano	Responsabile della Qualità TG Gloria Romano	Amministratore e Resp. Tecnico Per. Ind. Offellini Marco
07	06/11/2024	Revisione necessaria in seguito al rilievo dell'esame documentale di Accredia	Resp. Qualità Gloria Romano	RL Offellini Marco
08	29.09.2025	Revisione capitolo reclami e ricorsi	Resp. Qualità Gloria Romano	RL Offellini Marco



2. Presentazione di Ticino Società di Servizi SRLu

“Ticino Società di Servizi S.R.L.u.” (di seguito indicata anche semplicemente come **“TICINO”**) è una società a responsabilità limitata unipersonale a socio unico che presta prevalentemente servizi all’industria e al mondo delle imprese in genere ed alla pubblica amministrazione, nella valutazione e nel controllo dei rischi di qualsiasi natura, relativi ai lavoratori, al pubblico ed ai beni nel loro ambiente.

Fin dal 2003 la “TICINO” è stata abilitata dal Ministero delle Attività Produttive ad effettuare **verifiche periodiche di messa a terra e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche** nelle aree 1, 2, 3 del d.P.R. 462/01.

Il 25 Giugno 2021 la “TICINO” è stata accreditata da ACCREDIA quale Organismo di Ispezione di Tipo “A” ai sensi del d.P.R. 22 Ottobre 2001, n. 462, per verifiche periodiche e straordinarie di terza parte nelle seguenti aree:

1. Installazione 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 superiore a 1000 V

In data 19 Luglio 2021 “TICINO” ha ottenuto l’abilitazione del Ministero dello Sviluppo Economico per lo svolgimento delle verifiche periodiche e straordinarie di terza parte nelle medesime aree.

In data 10 Marzo 2022 “TICINO” ha ottenuto l’abilitazione del Ministero dello Sviluppo Economico per lo svolgimento delle verifiche periodiche e straordinarie degli impianti elettrici collocati in luoghi con pericolo di esplosione.

“TICINO” applica la norma UNI CEI EN ISO IEC 17020:2012 come Organismo di Ispezione di tipo “A” ai sensi del d.P.R. 22 Ottobre 2001, n. 462, per verifiche periodiche e straordinarie di terza parte nelle seguenti aree:

1. Installazione 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 superiore a 1000 V
4. Impianti elettrici collocati in luoghi con pericolo di esplosione

“TICINO” trae fonti di finanziamento dal proprio capitale sociale, dalle riserve e dallo svolgimento delle attività previste dallo Statuto; **non fornisce servizi di progettazione, né di consulenza** e si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività ed imparzialità del processo di ispezione e delle relative decisioni.

In data 29 febbraio 2020 è entrata in vigore la Legge n°8 del 28/02/20 che conferma e converte il decreto legge n.162 del 30 dicembre 2019, entrato in vigore il 1° Gennaio 2020.

La nuova legge introduce, tra l’altro, le tariffe che obbligatoriamente gli Organismi indicati dai Datori di Lavoro devono applicare per le attività di verifica periodica degli impianti elettrici di cui al DPR 462/01.

Tali tariffe sono quelle identificate dal **tariffario ISPESL** del 7 luglio 2005, pubblicato sulla Gazzetta della Repubblica Italiana n.165 del 18 luglio 2005 e che quindi **viene applicato per tutte le verifiche effettuate dal 01/01/2020**, avendo la suddetta disposizione aggiornato automaticamente anche tutti i contratti in essere (senza quindi necessità di nuova stipula), ai sensi dell’Art.1339 del Codice Civile.

3. Scopo e campo di applicazione

Il presente Regolamento stabilisce lo schema seguito da “TICINO” per i servizi di verifica quale Organismo Abilitato in conformità alle disposizioni del d.P.R. n. 462/01.

“TICINO” adotta l’opzione “A”, come previsto dall’art. 8.1.2 della norma UNI EN ISO IEC 17020:2012.

Il presente regolamento ha lo scopo di definire le regole contrattuali per le verifiche periodiche e straordinarie nelle seguenti aree:

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 con pericolo di esplosione.*

Si precisa che, come richiesto dall’Appendice A.1.b della norma UNI EN ISO IEC 17020:2012, a garanzia della correttezza e trasparenza del proprio operato, “TICINO” non svolge attività di progettazione, produzione, installazione e manutenzione di impianti che possano pregiudicare la trasparenza, l’imparzialità, l’obiettività, la riservatezza del processo di verifica e non attua né è sottoposta a pressioni finanziarie o condizioni indebite di altra natura che possano pregiudicarne l’imparzialità.

Ciò non esclude la possibilità di uno scambio di informazioni tecniche tra il richiedente e l’organismo abilitato e accreditato, nel rispetto di quanto previsto dalle norme di riferimento applicabili per gli organismi di ispezione.

Il presente Regolamento viene applicato in maniera uniforme ed imparziale a tutte le Organizzazioni che richiedono dei servizi a “TICINO”; l’accesso a tali servizi non dipende dalle dimensioni dell’Organizzazione richiedente o dalla sua appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

4. Riferimenti normativi e definizioni

D.P.R. 22 ottobre 2001 N°462 e s.m.i	Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazione e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti elettrici pericolosi
Guida CEI 0-14	Guida all'applicazione del DPR 462/2001 relativo alla 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 impianti elettrici pericolosi
UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	Valutazione della conformità: Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17000	Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali
Decreto 22 gennaio 2008 n.37	Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n.248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di installazione degli impianti all'interno degli edifici
Norma CEI 11-27	Esecuzione dei lavori su impianti elettrici a tensione nominale non superiore a 1000V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Norma CEI 11-27/1	Esecuzione dei lavori elettrici. Parte 1 – Requisiti minimi di formazione per lavori non sotto tensione su sistemi di Categoria 0, I, II e III e lavori sotto tensione su sistemi di Categoria 0
Norma CEI 64-8 (parti da 1 a 7)	Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500V in corrente continua
Norma CEI 64-12	Guida per l'esecuzione dell'impianto di terra negli edifici per uso residenziale e terziario
Norma CEI 64-14	Guida alla verifica degli impianti elettrici utilizzatori
ACCREDIA RG-01	Regolamento per l'Accreditamento degli Organismi di Ispezione – Parte Generale
ACCREDIA RG-01-04	Regolamento per l'Accreditamento degli Organismi di Ispezione
ACCREDIA RG-09	Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
Circolare tecnica 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
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
D.Lgs 106/2009	Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
CEI EN 60079-17	Atmosfere esplosive – Verifica e manutenzione degli impianti elettrici
CEI EN 60079-14	Atmosfere esplosive – Progettazione e installazione in luoghi con pericolo di esplosione
CEI 31-108	Guida alla progettazione, scelta ed installazione degli impianti elettrici in applicazione della Norma CEI EN 60079-14

La normativa sopra richiamata si intende nell'ultima versione aggiornata al momento dell'emissione del presente Regolamento.

Definizioni:

- **Richiedente**: il richiedente o il Legale Rappresentante dell'impianto che presenta la richiesta per l'esecuzione di una verifica.
- **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
- **Luogo Pericoloso**: impianto realizzato per essere installato in ambienti classificati ATEX
- **Locali adibiti ad uso medico**: luoghi destinati a scopi diagnostici, terapeutici, chirurgici, sorveglianza e riabilitazione pazienti oltre quelli destinati ad uso estetico.
- **Ambienti particolari**: definiti nella sez. 7.5.1 CEI 64-08
- **Modulo**: documento utilizzato nell'attività di Ticino
- **Ispettore o Verificatore**: personale che svolge attività di valutazione della conformità su incarico dell'Organismo.
- **Verifica (o 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.
- **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.
- **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.
- **Procedura**: istruzione operative per la gestione dei processi
- **Non Conformità**: rilievo che evidenzia la condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti definiti dalle disposizioni di legge penalmente sanzionate o dalle norme tecniche, riscontrata sulla base di evidenze oggettive, o dalle norme tecniche a seguito di attività di ispezione e che mette a rischio la sicurezza degli utenti; la Non Conformità determina l'esito negativo della verifica, attivando l'iter previsto dalla normativa vigente.
- **Osservazione**: indicazione al Richiedente dell'assenza di elementi o non rispetto di requisiti che non pregiudicano l'utilizzo in sicurezza dell'impianto ma che devono comunque essere risolti dal cliente almeno entro la verifica successiva.
- **Organismo di Ispezione**: ente di parte terza tipo A secondo la ISO IEC 17020
- **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
- **Esame a vista**: verifica che permette di identificare l'impianto da sottoporre a verifica, rilevare i difetti che sono visibili ad occhio nudo, senza l'uso di mezzi d'accesso o di utensili.

5. Obblighi delle organizzazioni richiedenti la verifica

5.1. Accettazione delle condizioni

Il Datore di lavoro richiedente (di seguito solo “Richiedente”), sottoscrivendo il modulo di offerta economica redatto da “TICINO”, accetta le condizioni in esso definite.

Nel modulo di offerta economica è presente opportuna clausola in cui il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare quanto riportato nel presente Regolamento RG-01, disponibile sul sito www.ticinoservizi.it – sezione Messa a Terra, nell’ultima versione aggiornata.

Sottoscrivendo il modulo di offerta, il datore di lavoro dichiara e accetta inoltre:

- Di conformarsi ai requisiti dell’Organismo di Ispezione abilitato e di fornire ogni informazione necessaria per la valutazione degli impianti da ispezionare;
- Di fornire tutte le facilitazioni necessarie per lo svolgimento dell’attività d’ispezione, incluse quelle per l’esame della documentazione e l’accesso a tutte le aree da ispezionare;
- Di non utilizzare i documenti di ispezione in modo tale da portare discredito a “TICINO” e ad “ACCREDIA”;
- Che si comporterà in modo da garantire che nessun Rapporto/Certificato di ispezione, o parte di essi, saranno usati in modo difforme dalle norme di legge applicabili;

Il richiedente deve consentire agli ispettori di “TICINO” la disponibilità di tutte le documentazioni necessarie per l’espletamento delle attività secondo le procedure richieste. Qualora i documenti necessari e richiesti da “TICINO” risultino essere di proprietà intellettuale di terzi, il richiedente ha l’onere di richiedere direttamente a quest’ultimo tali documenti o, in alternativa, fornire una delega a “TICINO” a firma del legale rappresentante per effettuare tale richiesta.

5.2. Accesso al sito

Il richiedente deve consentire il libero accesso agli ispettori di “TICINO” sul luogo di verifica per consentire agli stessi di espletare le attività previste dal presente regolamento e dalle procedure applicabili.

5.3. Condizioni di sicurezza

Il richiedente, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s’impegna a fornire agli ispettori di “TICINO” le necessarie informazioni in merito agli eventuali rischi esistenti nell’ambiente di lavoro in cui essi sono destinati ad operare, e assicura l’adozione di tutte le precauzioni possibili per la protezione della salute degli Ispettori.

Area 4 - Il verificatore incaricato dell’esecuzione deve ricevere obbligatoriamente prima della verifica dal Datore di Lavoro committente tutti i documenti necessari al fine di procedere alla verifica in condizioni di sicurezza: classificazione delle zone pericolose (tipo, forma e dimensioni) mediante l’uso di planimetrie ed elaborati grafici, caratteristiche chimico-fisiche delle sostanze pericolose, procedure di sicurezza da rispettare e DPI da utilizzare, valutazione dei rischi.

5.4. Presenza di osservatori di enti di controllo/accreditamento

Il richiedente si impegna a consentire l'accesso di osservatori designati dagli Enti di Controllo / Accredитamento nello svolgimento dei propri compiti di controllo e monitoraggio delle attività svolte da "TICINO" in qualità di Organismo di verifica. La presenza di tali osservatori avverrà sempre in accompagnamento a personale di "TICINO". La notifica della presenza di tali osservatori potrebbe avvenire con preavviso minimo (meno di 3 giorni), senza che questo possa essere motivo di non accettazione da parte del richiedente della loro presenza. La mancata accettazione della presenza di tali osservatori da parte del richiedente determina la sospensione dell'iter di verifica e la sua chiusura in caso di perdurare del diniego in questione.

6. Obblighi di "Ticino"

Nello svolgimento dell'attività di valutazione della conformità dell'impianto di messa a terra o dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, "TICINO":

- Si impegna ad operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza;
- Garantisce in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di verifica;
- Garantisce che i Verificatori hanno ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere e sono in possesso dei DPI necessari;
- Si impegna a rendere disponibile sul proprio sito internet (www.ticinoservizi.it) l'ultima versione aggiornata del presente Regolamento;
- Si impegna a comunicare al cliente l'eventuale decadenza della propria abilitazione. In tale caso il cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con Ticino senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- Garantisce di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge;
- Garantisce che i propri Ispettori Tecnici hanno in dotazione la strumentazione di misura idonea rispetto alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura;
- È esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione da parte del cliente di dati e/o loro mancata corrispondenza alla reale situazione aziendale.

La verifica da parte di "TICINO" non esime il richiedente dagli obblighi di legge derivanti dalla totale applicazione delle norme generali e particolari di cui al t.u. 81/08. Essa non costituisce elemento di garanzia da parte di "TICINO" stessa sulla conformità dell'impianto a norme tecniche: il parere espresso è circoscritto nell'attestare il corretto coordinamento dell'impianto di messa a terra con i dispositivi di protezione automatica posti a protezione delle linee ed ai soli tratti terminali fino agli utilizzatori fissi od alimentati a mezzo di prese e spine, nonché l'idoneità dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e degli impianti elettrici collocati in luogo con pericolo di esplosione.

7. Procedure di ispezione

7.1. Metodi e procedure d'ispezione

Le attività svolte dalla Divisione Messa a Terra di "TICINO" sono quelle competenti agli Organismi di Ispezione Abilitati ai sensi della Direttiva 11 marzo 2002 del Ministero delle Attività Produttive. L'attività si realizza mediante l'esecuzione di verifiche, ispezioni nelle seguenti aree:

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 con pericolo di esplosione.

7.2. Acquisizione dell'incarico

Ogni datore di lavoro può richiedere alla Sezione Messa a Terra di "TICINO" di svolgere, relativamente ad uno o più impianti/installazioni, una o più delle attività sopra riportate.

L'iter di acquisizione dell'incarico si articola in:

- Domanda del datore di lavoro;
- Offerta di "TICINO";
- Sottoscrizione dell'offerta firmata dal datore di lavoro;
- Presa in carico dal responsabile di sezione di "TICINO".

Tutto l'iter procedurale è gestito tramite supporto informatico sviluppato internamente.

Le procedure adottate da "TICINO" non sono discriminatorie e non sono gestite in modo discriminatorio. Infatti, queste non impediscono o limitano l'accesso alle verifiche ai richiedenti e "TICINO" rende accessibile il servizio a chiunque ne faccia domanda.

L'accesso ai servizi forniti da "TICINO" non è condizionato dalle dimensioni del richiedente e dalla sua appartenenza ad una particolare associazione, ad un gruppo, ecc. e non sussistono condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura.

7.2.1. Domanda del Datore di Lavoro

Le domande di esecuzione verifica effettuate dal datore di lavoro devono sempre essere presentate prima dell'inizio dello svolgimento delle attività.

Dette domande devono permettere alla Sezione Messa a Terra di "TICINO" di identificare e stabilire chiaramente i requisiti e le caratteristiche delle prestazioni da erogare.

A tale proposito la domanda deve riportare i seguenti elementi:

- Le generalità del datore di lavoro, come: ragione sociale, nome, indirizzo e stato giuridico dell'azienda;
- Descrizione degli impianti/installazioni oggetto di ispezione;
- Indicazione preliminare del tipo di ispezione da eseguire.

Inoltre tutte le richieste di intervento devono essere emesse e sottoscritte dal Datore di lavoro o suo Legale Rappresentante o da personale titolato ed indirizzate direttamente alla Sezione Messa a Terra di "Ticino".

La Sezione Messa a Terra di "TICINO" respinge le domande redatte in modo difforme dalle norme e/o secondo procedure che rischiano di alterare l'obiettività del risultato o che presentano una scarsa validità.

Il cliente può richiedere il servizio di Verifica direttamente tramite il modulo **M19.05** disponibile sul sito www.ticinoservizi.it, oppure direttamente via mail.

L'indirizzo mail a cui inviare il modulo compilato oppure la richiesta di esecuzione della verifica è info.ticinoservizi@gmail.com.

La richiesta di verifica viene presa in carico da Ticino entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

7.3. Offerta tecnica/commerciale

L'offerta tecnica/commerciale pre-compilata con i dati già conosciuti e con gli importi stabiliti dal tariffario nazionale, viene elaborata dal Coordinatore Tecnico di "TICINO" e trasmessa al datore di lavoro mandatario entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta di verifica.

La Sezione Messa a terra di "TICINO" fornisce, su richiesta del datore di lavoro, tutte le informazioni aggiuntive relative alle procedure individuate per l'esecuzione delle attività.

La validità dell'offerta è di 30 giorni che può essere valida per un periodo più lungo salvo intervenute modifiche del tariffario ministeriale.

7.4. Ordine/Contratto

L'ordine/contratto viene emesso e firmato dal Datore di Lavoro o dal suo Legale Rappresentante o da personale titolato e **può essere costituito anche dal modulo di offerta di "TICINO" sottoscritto e firmato dal Responsabile titolato del Cliente stesso.**

Nel caso in cui il richiedente emetta un nuovo ordine/contratto, il datore di lavoro deve sempre:

- Dichiarare di conformarsi ai requisiti dell'organismo di ispezione abilitato e di fornire ogni informazione necessaria per la valutazione degli impianti da ispezionare;
- Dichiarare di fornire tutte le facilitazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività d'ispezione, incluse quelle per l'esame della documentazione e l'accesso a tutte le aree da ispezionare;
- Dichiarare di non utilizzare i documenti di ispezione in modo tale da portare discredito a "TICINO";
- Dichiarare che si comporterà in modo da garantire che nessun rapporto di ispezione, o parte di essi, saranno usati in modo difforme dalle norme di legge applicabili;
- Dichiarare di aver preso visione del presente Regolamento RG-01 sul sito www.ticinoservizi.it nell'ultima versione aggiornata.

7.5. Riesame del contratto

Il Riesame del contratto consiste nel rivedere l'ordine/contratto in modo da garantire che:

- I requisiti siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- Ogni divergenza di interpretazione fra "TICINO" e il richiedente sia risolta;
- "TICINO" abbia a disposizione le risorse necessarie per svolgere l'attività entro i tempi stabiliti dal presente regolamento RG-01.

Il riesame del contratto avviene entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento del contratto firmato, a cura del Responsabile Tecnico o suo sostituto.

7.6. Apertura della commessa

In caso in cui il riesame del contratto abbia portato ad un esito favorevole, l'Organismo provvede ad aprire la commessa sempre entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del contratto firmato.

All'atto di apertura viene assegnato alla commessa uno specifico numero (**codice univoco generato da software di proprietà**).

Il numero di commessa è generato elettronicamente dal portale System Ticino della Sezione Messa a Terra ed è archiviato sullo stesso unitamente alle informazioni necessarie ad identificare chiaramente le caratteristiche ed i requisiti delle attività da svolgere, i destinatari e gli impianti da sottoporre a verifica.

7.7. Programmazione delle attività

Il Coordinatore Tecnico propone al Responsabile Tecnico della Sezione Messa a Terra di "TICINO" i seguenti elementi:

- a. Il piano previsto di svolgimento delle attività, sulla base delle informazioni fornite dal cliente;
- b. Il tecnico incaricato dell'ispezione (non è possibile assegnare un'ispezione ad un subfornitore);

Il Responsabile Tecnico, o il suo sostituto, prima di procedere alla verifica, si accertano e valutano eventuali minacce o presunte incompatibilità segnalate dal sistema elettronico secondo parametri prefissati ed indici prestabiliti.

Tutta la strumentazione/apparecchiature utilizzata dalla Sezione Messa a Terra di "TICINO" nello svolgimento delle attività di ispezione è opportunamente identificata, in possesso di certificato di taratura rilasciato da un Centro Accreditato prima di essere messa in servizio e verificata secondo un programma stabilito e seguendo le apposite procedure anche di verifiche intermedie registrate su portale informatico nell'intervallo di tarature previste da "TICINO" e dal fabbricante dell'attrezzatura.

La conferma della data di verifica e il nominativo del tecnico incaricato avvengono tramite mail o telefonicamente. Fatto salvo il caso di esigenze ristrette concordate con il cliente, la verifica viene programmata con un **preavviso di 5 giorni lavorativi** ed effettuata **entro 30 giorni lavorativi** dal ricevimento dell'offerta firmata.

In questa fase il cliente ha la possibilità di ricusare il verificatore dell'Organismo mediante comunicazione scritta. La ricusazione avviene preferibilmente via PEC all'indirizzo ticinoservizi@pec.it oppure via mail all'indirizzo info.ticiniservizi@gmail.com.

Se entro 3 giorni dalla comunicazione del nominativo del verificatore, il datore di lavoro non presenta ricusazione fornendone giusta motivazione, si procede con la verifica.

7.8. Svolgimento dell'attività

L'attività consiste nel verificare la conformità dell'impianto alle Leggi e Normative Tecniche di riferimento di settore, nonché un'analisi di adeguatezza della documentazione dell'impianto a quanto richiesto dal **DPR 462/01** e guida **CEI 0-14** e **Norma CEI 64-14**.

Durante le verifiche deve essere garantito ai tecnici "TICINO" il **libero accesso** ai luoghi di lavoro, alla documentazione e l'assistenza necessaria da parte di personale competente incaricato all'assistenza della verifica.

Nel corso dell'ispezione, il Verificatore effettua:

- Un **esame documentale** in funzione delle caratteristiche dell'impianto, avendo cura di riscontrare l'effettiva esistenza di tutta la documentazione che necessita ai fini della verifica ed esaminare la rispondenza della documentazione acquisita ai requisiti di legge ed alla situazione in essere. Terminato l'esame documentale il verificatore si accerta della periodicità della verifica in base alla destinazione d'uso degli ambienti e della valutazione del rischio effettuata dal datore di lavoro, organizza le fasi successive dell'intervento, ovvero stabilisce quali prove e misure effettuare e su quali parti dell'impianto;
- Un **esame a vista** dei luoghi e degli impianti al fine di controllare che gli stessi siano realizzati secondo le indicazioni di progetto e mantenuti secondo le Norme di legge e tecniche. Esso viene eseguito con le modalità indicate nelle relative norme CEI e tenendo presenti le raccomandazioni delle relative Guide CEI. L'esame a vista è preliminare alle prove strumentali;
- Una serie di **prove strumentali**, come descritto qui di seguito.

L'attività di ispezione che consiste nella misura e prova strumentale, viene eseguita secondo quanto indicato nelle procedure operative di "TICINO" e nelle Norme tecniche applicabili, in particolare la Norma CEI 64-14, le quali delineano i criteri da seguire, in funzione del tipo di verifica da eseguire, l'identificazione e la tipologia dei rapporti da rilasciare.

L'esame a vista e le prove devono essere condotti con il supporto dell'assistenza tecnica messa a disposizione dal committente (preposto del committente alla verifica).

L'ispettore tecnico di Ticino opera procedendo all'effettuazione delle misurazioni attenendosi alle norme tecniche così da evitare danni alle installazioni / impianti oggetto dell'ispezione fino alla fine dello svolgimento delle attività.

Nel caso in cui l'Ispettore inizi l'ispezione, ma non riesca a portarla a termine per circostanze imputabili al cliente ma non rappresentanti non conformità (ad esempio, assenza di assistenza da parte dell'installatore, ecc.) sospende l'ispezione e comunica per iscritto al cliente la sospensione e la relativa motivazione; l'ispezione viene conclusa non appena il cliente risolve i motivi della sospensione.

7.9. Documentazione richiesta per la verifica di messa a terra

Generalmente è utilizzabile, se disponibile, ed è comunque auspicabile, la documentazione che tratta complessivamente del **progetto**, dell'**installazione** e dell'**esercizio**.

Essa in sintesi, come indicato nelle Guide CEI - ISPEL 64-14 e CEI 0-2, comprende, in generale, le parti di seguito riportate:

- Eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ISPEL, ARPA, ASL o Organismo abilitato).
- Dichiarazione di conformità da parte dell'installatore dell'impianto.
- Dati relativi a:
 - destinazione d'uso dell'impianto;
 - eventuale diverso modo di protezione adottato contro i contatti indiretti;
 - valore delle correnti di cortocircuito al punto di fornitura;
 - verifica termica degli elementi dell'impianto di terra, in relazione ai valori delle correnti cortocircuito, se necessario (come, ad esempio, nelle stazioni e cabine elettriche);
 - caratteristiche dei dispositivi di protezione ai fini dei contatti indiretti.

- Planimetrie dell'impianto elettrico, con l'indicazione dei suoi componenti e degli ambienti, e dell'impianto di terra, con l'indicazione delle sue varie parti (dispersore, nodi principali e supplementari, conduttori di terra, di protezione ed equipotenziali) con le loro caratteristiche (materiali, forma e dimensioni); in casi particolari, possono essere necessari dei dettagli, come per stazioni e cabine elettriche, locali ad uso medico, centri di elaborazione dati, ecc.
- Schemi elettrici di quadri di bassa tensione e di alta tensione per stazioni e cabine, con l'indicazione delle caratteristiche delle linee elettriche e dei dispositivi di protezione.
- Schemi elettrici di eventuali apparecchiature ed impianti particolari, come, ad esempio: sistemi di produzione, impianti di emergenza, sistemi IT-M per locali ad uso medico, sistemi e dispositivi per applicazioni particolari.
- Registro delle verifiche periodiche per i locali ad uso medico, con date ed esito, effettuate da tecnici qualificati.

7.10. Documentazione richiesta per le verifiche degli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche

Particolare importanza assume il tipo di documentazione in questo tipo di verifica, in quanto l'impianto da adottare non è univocamente individuato dal tipo di struttura e dalla destinazione d'uso, come avviene per gli impianti di terra, ma dipende dalla valutazione del rischio. La documentazione solitamente fa parte di un apposito progetto, in generale compreso nel progetto complessivo dell'impianto elettrico. Essa è essenzialmente composta dalle parti di seguito riportate.

- Eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ISPESL, ARPA, ASL o Organismo abilitato).
- Eventuale dichiarazione di conformità alla regola dell'arte (Legge 186/68) rilasciata dal costruttore dell'impianto.
- Valutazione del rischio di fulminazione.
- Caratteristiche dell'LPS esterno, individuate attraverso una relazione con i necessari calcoli e gli elaborati grafici occorrenti, anche di dettaglio, tra l'altro riguardanti: componenti (captatori, calate e dispersore) e se di tipo naturale o Normale ed eventuali collegamenti con parti metalliche esterne, sistema di ancoraggio, punti di misura, verifica della protezione dalle tensioni di contatto e di passo se necessaria, categoria dell'LPS e parametri di progetto. Per i ferri di armatura, eventualmente usati come organi naturali dell'LPS esterno, occorre la documentazione di dettaglio, che ne attesti la continuità.
- Caratteristiche dell'LPS interno e delle sue parti, attraverso una relazione contenente i calcoli occorrenti e gli elaborati grafici necessari, riportanti, tra l'altro: nodi equipotenziali, collegamenti equipotenziali degli impianti esterni ed interni (o caratteristiche di eventuali schermi) e dei corpi metallici esterni ed interni, caratteristiche dei limitatori di sovratensione (SPD) e dati relativi alla loro scelta e al loro coordinamento, determinazione della distanza di sicurezza ed individuazione di eventuali collegamenti di corpi metallici all'LPS esterno.

7.11. Documentazione richiesta per le verifiche degli impianti elettrici collocati in luogo con pericolo di esplosione

- Eventuali verbali dell'Ente verificatore precedente (ARPA, ASL o Organismo abilitato).
- Dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore dell'impianto.
- Denuncia dell'impianto e omologazione da parte di ASL o ARPA

- Classificazione delle zone pericolose intese come:
 - Tipo [0,1 e 2 per gas, vapori e nebbie; 20, 21 e 22 per polveri; 0, 1, 2 e R per gli esplosivi];
 - Forma e dimensioni, mediante l'uso di planimetrie e di elaborati grafici anche di dettaglio, comprendente, tra l'altro: dati con le caratteristiche fisico-chimiche delle sostanze, dati sulle condizioni di temperatura e ventilazione dell'ambiente, individuazione delle sorgenti d'emissione.
- Tipi e caratteristiche degli impianti a sicurezza adoperati o di sistemi specifici (pressurizzazione, controllo dell'esplosibilità o temperatura dell'atmosfera, ecc), attraverso l'impiego di schemi, planimetrie, anche di dettaglio se necessario. Devono essere compresi anche i dati relativi alle caratteristiche di componenti, circuiti e sistemi impiegati, che se necessario possono essere confrontati con quelli riportati sui certificati rilasciati dagli Organismi Notificati ai sensi della direttiva 94/9/CE recepita con il DPR 126/98, che il titolare dell'attività è tenuto a rendere disponibili.
- 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 (DLgs 626/94, come modificato dal DLgs 233/03, Titolo VIII bis, Allegato XV ter, punto 2.8)
- Registro dei controlli, previsti dalle Norme in presenza dell'adozione di particolari sistemi (pressurizzazione, ecc).

7.12. Strumentazione utilizzata durante le verifiche

"TICINO" utilizza esclusivamente apparecchiature proprie per lo svolgimento dell'attività d'ispezione; tali attrezzature sono gestite in accordo alle procedure interne di "TICINO" pertinenti di ogni settore.

Nello specifico, gli strumenti di misura, di monitoraggio e i campioni di riferimento utilizzati e necessari a garantirne i requisiti, sono acquistati da "TICINO" completi di certificato di taratura nazionale o internazionale e sono sottoposti a taratura ad intervalli di tempo appropriati, fissati in funzione dello scopo e dell'utilizzazione, così da garantire l'affidabilità della lettura dello strumento stesso.

7.13. Esito delle verifiche

La verifica si può concludere sia con **esito positivo** che **negativo**.

Nel caso di "**esito negativo**" secondo quanto stabilito dal DPR 462/01 Ticino Società di Servizi SRLu è tenuta a darne comunicazione all'Ente di Vigilanza (ASL o ARPA) competente per territorio che provvederà ad effettuare le valutazioni necessarie e a stabilire se l'impianto può o meno rimanere in servizio.

Nel caso di rilascio di verbale con esito negativo, il verificatore incaricato compilerà nell'immediatezza, attraverso portale System Ticino, il rapporto con esito negativo.

Ticino comunicherà l'esito negativo agli Enti territorialmente competenti entro le 48 ore successive.

Il verbale ha esito negativo nel caso in cui:

- Per impianti di terra, venga ravvisata una carenza di protezione contro i contatti indiretti mediante interruzione automatica dell'alimentazione;

- Per impianti di protezione contro i fulmini, venga riscontrato che i provvedimenti adottati non sono idonei o comunque sufficienti per la protezione delle persone dal rischio collegato alla fulminazione diretta o indiretta di una struttura rispetto a quanto richiesto a valle di valutazione del datore di lavoro.
- Per impianti collocati in luoghi con pericolo di esplosione, venga riscontrata una mancata rispondenza dell'impianto e dei sistemi adottati al progetto e alle Norme di sicurezza

7.14. Verifiche straordinarie

Con **“verifiche straordinarie”** si intende 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 dall'Organizzazione*
- *Modifica sostanziale dell'impianto*

Nel caso di verifica straordinaria effettuata a seguito di verifica periodica con esito negativo, il Datore di Lavoro è tenuto a far effettuare la verifica straordinaria a **“TICINO”** (fatto salvo altre disposizioni da parte dell'Organo di Vigilanza) 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 da parte del Datore di Lavoro, per modifica sostanziale dell'impianto o per altre ragioni, 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 si necessita di richiedere una verifica straordinaria ci si può attenere alla circolare n° 12988 del 24/10/1994 emanata dall'ISPESL e che in parte 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 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 Datore di Lavoro chiedere una verifica dell'impianto per qualsiasi ragione motivata (per esempio a seguito di un infortunio, per anomalie che dovessero manifestarsi sull'impianto, a seguito di un incendio, un allagamento, una fulminazione, un aggiornamento del t.u. 81/08 ecc.).

8. Rapporto e registro dell'ispezione

8.1. Rapporto d'ispezione

Al termine delle verifiche, l'ispettore tecnico compila su supporto informatico il Rapporto di Ispezione. Il Rapporto viene firmato dal Verificatore e dal cliente al momento della verifica e in automatico viene caricato su portale System Ticino. Copia del Rapporto di Ispezione viene inviata immediatamente via mail al cliente. ***Il Rapporto è provvisorio e deve essere confermato dal Certificato d'Ispezione definitivo.***

Il Verificatore provvede successivamente alla verifica, alla compilazione del Certificato d'Ispezione e dei relativi allegati. La documentazione di ispezione viene riesaminata dal Responsabile Tecnico o suo sostituto prima dell'emissione e, dopo che l'ufficio amministrativo ha provveduto a verificare i dati di competenza, entro 15 giorni dalla data della verifica, viene inviata al committente tramite mail.

La documentazione di verifica riporta sempre:

- La modulistica impiegata ed il codice “TICINO”;
- I dati identificativi della società / cantiere / sito soggetto alla verifica: ragione sociale, indirizzo, comune di ubicazione;
- Tempo impiegato per la verifica (in ore);
- Nome dell'ispettore che ha eseguito la verifica;
- Nome e qualifica della persona delegata dal cliente che ha assistito alla verifica;
- I dati identificativi dell'installazione / impianto sottoposto ad ispezione;
- I riferimenti relativi al controllo della documentazione: dichiarazione di conformità, progetto/relazione dell'impianto, verbale di verifica precedente, planimetrie, schemi elettrici etc;
- Tutti i risultati degli esami e la determinazione della conformità derivante da questi risultati nonché tutte le informazioni necessarie per comprenderli ed interpretarli (dati ottenuti nel corso della ispezione);
- Eventuali osservazioni o non conformità. I rilievi vengono classificati come: “non conformità” i rilievi gravi che comportano l'esito negativo della verifica; “osservazioni” i rilievi minori che comportano l'esito positivo e che il cliente deve prendere in carico;
- L'esito conclusivo della verifica;
- Corso di validità della verifica in base alle indicazioni fornite dal datore di lavoro;
- La data dell'esecuzione della verifica;
- Firma dell'ispettore “Ticino” che ha eseguito la verifica;
- Firma, per ricevuta, del datore di lavoro o persona delegata.

Non sono ammesse correzioni o aggiunte sostanziali ad un documento / rapporto dopo il suo rilascio (per modifiche sostanziali si intendono ad esempio modifiche all'esito di un'ispezione o modifiche ai valori misurati).

Le eventuali modifiche possono riguardare solo aspetti formali e non sostanziali dei documenti (come ad esempio errori ortografici o refusi).

La documentazione revisionata viene quindi inviata nuovamente al cliente tramite mail, insieme ad una lettera di accompagnamento nella quale si giustificano i motivi della verifica e si chiarisce che il nuovo verbale d'ispezione annulla e sostituisce il precedente. La responsabilità della revisione è del Responsabile Tecnico di Ticino o suo sostituto.

Una volta chiusa la commessa, i documenti di ispezione verranno caricati su portale "System Ticino" nella sezione dedicata, insieme alla documentazione tecnica ritenuta di importanza, acquisita sul posto, ad esempio stralcio del progetto, dichiarazioni di conformità, precedenti verbali di verifica etc.

Nel caso di esito positivo la pratica viene archiviata; nel caso di esito negativo il Responsabile Tecnico invia entro le 48 ore successive alla verifica, il verbale tramite posta certificata, all'organo di vigilanza di competenza che darà indicazioni a "TICINO" su come procedere; il datore di lavoro dovrà richiedere una volta eliminate le non conformità, una verifica straordinaria.

8.2. Registro verbali d'ispezione

Tale registro è redatto attualmente nella sola versione elettronica e riporta:

- Ragione Sociale "TICINO"
- Sezione Messa a terra
- Estremi di abilitazione quale Organismo Notificato di "TICINO"
- "Area di verifica" (1,2,3,4 come da DPR 462/01)
- Numerazione univoca dei verbali
- Codice commessa e ragione sociale
- Data emissione rapporto di ispezione
- Data verifica
- Periodicità
- Esito
- Tecnico verificatore

Annualmente la Segreteria di sezione trasmette copia controllata di tale registro in ultimo aggiornamento al Ministero competente.

L'elenco informatico dei documenti viene conservato per un minimo di 10 anni dalla data della scadenza, presso la Sezione Messa a Terra di "TICINO".

9. Dossier di commessa

Il "Dossier di Commessa" comprende tutta la documentazione relativa ad una commessa ed emessa nel corso dello svolgimento della stessa.

Il "Dossier di Commessa" comprende:

- Le richieste di offerta (domanda) del Cliente e tutta la documentazione tecnica e commerciale correlata;
- Copia dei documenti di verifica;
- Qualsiasi altra registrazione utile al completamento della commessa

Tutta la documentazione acquisita, sopraelencata, è caricata su portale System Ticino e archiviata nella sola copia digitale.

Il “Dossier di Commessa” è soggetto ai criteri di catalogazione, archiviazione e conservazione come procedure interne “TICINO”.

10. Reclami e ricorsi

10.1. Gestione dei reclami

Reclamo che pervenga a “TICINO” in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di ispezione di “TICINO”, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie; anche eventuali reclami verbali e telefonici possono tuttavia essere presi in considerazione, in relazione di quanto segnalato.

Reclami che provengano a “TICINO” in forma anonima non verranno presi in considerazione.

I reclami possono essere presentati anche attraverso la compilazione del modulo M15.02 disponibile sul sito internet www.ticinoservizi.it o mediante mail a info.ticinoservizi@gmail.com esplicitando la situazione oggetto di reclamo, una descrizione esaustiva della motivazione, nome e firma di chi presenta il reclamo.

I reclami inerenti presunti danni arrecati devono essere presentati entro 24h dalla verifica ispettiva.

I reclami inerenti presunte situazioni di insoddisfazione devono essere presentati entro 5gg dalla conclusione dell’iter di ispezione.

Il processo di trattamento dei reclami viene svolto da “TICINO” sotto vincolo di riservatezza sia per quanto riguarda il reclamante sia per quanto riguarda il contenuto del reclamo stesso. Nel caso in cui il reclamante sia diverso dal cliente ispezionato, quest’ultimo verrà tempestivamente informato. Nel caso che il reclamante sia colui che ha subito ispezione con esito negativo con conseguente immediata comunicazione da parte di “Ticino” all’organismo di Vigilanza (ATS) competente per territorio, il reclamo **ricevuto viene validato e indagato per decidere se debbano essere intraprese altre azioni oltre l’immediata comunicazione all’ATS. “TICINO” confermerà di aver ricevuto il reclamo o il ricorso al reclamante o al ricorrente comunicando l’avvenuta segnalazione all’organismo di vigilanza per tutelare il diritto di presentazione di ricorso.**

Il Responsabile di settore si fa carico di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie riferite all’oggetto del reclamo al fine di validare il reclamo stesso. L’esame del reclamo viene eseguito a cura del Responsabile Tecnico con la collaborazione di altre funzioni interessate di volta in volta e ritenute necessarie dal Responsabile allo scopo di assicurare il miglioramento continuo delle attività operative; le conclusioni verranno presentate all’amministratore per l’approvazione.

Nella gestione del reclamo “TICINO” comunica al reclamante **entro 3 giorni lavorativi** la ricezione dello stesso oltre al suo stato di avanzamento, le risultanze, le eventuali azioni conseguenti e le relative conclusioni.

Nel caso in cui il reclamo provenga da un cliente ispezionato, il cliente potrebbe essere oggetto di ispezione aggiuntiva, se del caso, anche in tempi molto stretti della ricezione del reclamo.

Qualora si accerti l’infondatezza del reclamo pervenuto, il cliente non ne risulterà penalizzato e non gli verranno addebitati costi aggiuntivi. Gli ulteriori esiti dell’ispezione verranno comunicati al reclamante e gli esiti delle successive ispezioni trattati con riservatezza.

La gestione dei reclami può includere anche un'analisi mirata alla identificazione delle cause di eventuali non conformità o carenze da parte di "TICINO" o degli ispettori funzionalmente dipendenti in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti per la verifica dell'efficienza delle attività svolte da "TICINO". Il personale eventualmente coinvolto nell'oggetto del reclamo non prenderà parte all'eventuale decisione sul reclamo stesso.

Si sottolinea che "TICINO" prende in esame non solo i reclami provenienti dai clienti ispezionati ma anche quelli provenienti da soggetti diversi dai clienti dell'Organismo (es. Ente di accreditamento...).

10.2. Gestione dei ricorsi

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da TICINO nell'ambito delle proprie attività. Il contenzioso deriva dalla eventuale non accettazione da parte del cliente delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

Il ricorso deve essere indirizzato alla direzione entro 30 giorni dal formale ricevimento della decisione di TICINO. TICINO comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 10gg dal ricevimento del medesimo.

"TICINO" è consapevole delle decisioni a tutti i livelli della propria organizzazione in relazione al processo di trattamento dei ricorsi garantendone la necessaria indipendenza.

Ogni ricorso viene preso in considerazione da parte di "TICINO", e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie senza che sussistano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta ricorso.

L'esame dei ricorsi viene effettuato dal legale rappresentante che interpella il Responsabile tecnico o il suo sostituto che si faranno carico di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso, al fine di trarne i necessari elementi di valutazione anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili. Nel caso di accoglimento del ricorso da parte di "TICINO" la direzione adotterà le appropriate azioni nei confronti dell'istante e/o all'interno di "TICINO". L'ufficio preposto alla gestione della qualità ne verificherà successivamente l'attuazione ed efficacia. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso verrà respinto, motivando al ricorrente la decisione. "TICINO" conferma la ricezione del ricorso ed a richiesta dell'istante fornisce le informazioni come: stato di avanzamento del trattamento, risultanze e relative conclusioni. Tutto il personale eventualmente coinvolto nell'oggetto del ricorso non prenderà parte alla decisione del ricorso stesso.

10.3. Contenziosi

La risoluzione di eventuali contenziosi insorte tra le parti direttamente o indirettamente per le attività di ispezione è inviata al foro competente di Pavia.

11. Aggiornamento del regolamento

Il presente Regolamento viene sottoposto a specifica approvazione del Responsabile Tecnico e del Coordinatore Tecnico di Ticino Società di Servizi SRLu. Il presente Regolamento, nell'ultima revisione disponibile, è a disposizione degli interessati sul sito www.ticinoservizi.it. I clienti possono comunque richiederne una copia facendone espressa richiesta.

Nelle sue attività, Ticino applica sempre l'ultima revisione emessa del Regolamento. Anche in caso di successive revisioni, il cliente dovrà prendere visione del Regolamento in vigore contestualmente alla firma del Modulo di Offerta. Nel caso in cui il cliente abbia già accettato l'offerta economica di Ticino e non abbia ancora ricevuto la verifica, verrà informato della modifica del Regolamento tramite mail.

12. Condizioni tariffarie

Gli importi dovuti a "TICINO" per le attività di ispezione e verifica sono stabilite nel Tariffario Nazionale di cui al D.L n.162 del 30/12/2019 (successivamente convertito con modificazioni della Legge n.8 del 28 Febbraio 2020).

La presentazione della domanda per l'attuazione delle verifiche ai sensi del DPR 462/01 implica da parte del richiedente la conoscenza e accettazione delle tariffe previste nel tariffario.

13. Riservatezza

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di verifica sono considerati riservati.

Il personale operante per "TICINO" che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni viene a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al segreto professionale.

In caso di richiesta, "TICINO" è tenuta a consentire alle Autorità competenti l'accesso e la consultazione degli atti. Nel caso in cui informazioni relative al Richiedente debbano essere divulgate per obblighi di legge, "TICINO" ne darà avviso al richiedente stesso.

14. Trattamento dei dati personali e tutela della privacy

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del D.Lgs n.196/2003 e s.m.i. ("Codice della privacy"), i dati personali direttamente forniti dal Committente ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati da Ticino Società di Servizi SRLu – in particolare registrati e conservati in una banca dati – al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con il Committente.

I dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario allo svolgimento dei rapporti contrattuali con il Committente, fatta salva la conservazione dei dati per un ulteriore periodo di 10 anni (variabili nel caso di particolari regolamenti e direttive UE che richiedano un termine di conservazione ulteriore) dalla scadenza dell'ultima prestazione eseguita, per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari previsti.

I dati potranno essere comunicati da Ticino, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti di accreditamento, Organismi di certificazione, Amministrazioni, Istituzioni, Associazioni, Autorità Giudiziarie e Autorità di Pubblica Sicurezza nonché ad ogni altra Autorità competente in materia e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato la cui comunicazione si renda obbligatoria per legge o sia necessaria per l'esecuzione dei servizi disposti da Ticino. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

15. Uso del marchio ACCREDIA

Il logo ACCREDIA, riconoscibile sui certificati rilasciati dall'Ente agli Organismi che ottengono l'accreditamento, rappresenta il "marchio di accreditamento".

Gli Organismi accreditati hanno l'obbligo di applicare un'apposita versione del marchio ACCREDIA sui rapporti di prova e di ispezione, per testimoniare il riconoscimento ufficiale, a livello nazionale e internazionale, della loro idoneità a svolgere la specifica attività di valutazione della conformità per cui hanno ottenuto l'accreditamento.

Ticino Società di Servizi S.R.L.u. utilizza il marchio di ACCREDIA per dimostrare il riconoscimento formale della propria indipendenza e imparzialità da parte dell'Ente Nazionale di accreditamento.

Sede Legale ed operativa

Via Gabba 15 - 27028 S. Martino Siccomario
Tel. 0382 21095 - Cell. 393 8791538
info.ticinoservizi@gmail.com
ticinoservizi@pec.it - P.Iva 01794230183

Organismo Abilitato dal Ministero

Divisione II - Normativa tecnica - Sicurezza e conformità dei prodotti, qualità prodotti e servizi
Direzione generale consumatori e mercato
Ministero delle Imprese e del Made in Italy
AREE 1,2,3,4 DPR 462/01

RG-01
Rev.08
29.09.2025

Ticino Società di Servizi S.R.L.u. pone in atto tutte le iniziative utili a sostenere l'uso del marchio ACCREDIA con l'obiettivo di accrescere e diffondere la consapevolezza del valore dell'accreditamento e sostenere l'Ente Unico ACCREDIA nell'attività di comunicazione del proprio ruolo e delle propria funzione.

L'utilizzo del marchio di ACCREDIA è consentito esclusivamente a Ticino Società di Servizi S.R.L.u. per le attività oggetto di accreditamento. **Si fa espressamente divieto ai Clienti di Ticino Società di Servizi SRLu di utilizzare il marchio ACCREDIA nei propri documenti.**

Il RG-09 di ACCREDIA riporta i criteri a cui devono attenersi tutti i soggetti accreditati, tra cui Ticino, per essere autorizzati ad utilizzare il Marchio ACCREDIA.