



CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 1 di 14

SOMMARIO

ELENCO MODIFICHE E REVISIONI	2
MATRICE DI DISTRIBUZIONE	3
0. CONDIZIONI GENERALI	4
1. CONDIZIONI ECONOMICHE	4
2. CONDIZIONI DI PAGAMENTO	5
3. RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI	5
4. DIRITTI E DOVERI DEL COMMITTENTE	6
5. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	7
6. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE	9
7. ESECUZIONE DELLE VERIFICHE	9
8. REGISTRAZIONI ED ONERI FISCALI	13
9. FORO COMPETENTE	13
10. RECLAMI E RICORSI	13

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 2 di 14

ELENCO MODIFICHE E REVISIONI

N	DESCRIZIONE	INDICE REV	DATA
1	Prima Emissione Documento	0	30.06.2017
2	Recepimento dei rilievi emersi dall'esame documentale ACCREDIA Modifiche dei capitoli 1, 2, 3 7 e 10 (rinominato da cap. 7 a 10) Aggiunti i capitoli 8 e 9	1	23.05.2018
3	Recepimento e correzione dei rilievi ricevuti da parte di ACCREDIA per esito dell'Esame Documentale Supplementare per accreditamento schema ISP quale Odi di Tipo A per Effettuazione di verifiche periodiche e straordinarie di impianti elettrici ai sensi del DPR 462/01 nelle Aree di competenza. Come da protocollo DC2018PPA087	2	23.06.2018
4	Correzione refusi ortografici e inserimento regolamento per il logo	3	03.09.2018
5	Verifica con sospensione a seguito di eventi straordinari	4	27.12.2019
6	Introduzione del portale al capitolo inerente alla riservatezza	5	25.05.2020
7	Introdotta clausola per la verifica di affiancamento con Accredia e ad altri rilievi emersi	6	15.06.2020
8	Integrata la definizione delle accettazioni delle condizioni e modifica delle tempistiche di riesame dei verbali	7	27.05.2021
9	Correzione di refusi sulla base dell'audit documentale di Accredia del 08/04/2022	8	13.04.22
10			

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 3 di 14

MATRICE DI DISTRIBUZIONE

FUNZION E	MI.S.E.	ACCREDIA	DIR	RT	VRT	RSG	AMM e ACQ	PGC
DATA			13.04.22	13.04.22	13.04.22	13.04.22	13.04.22	13.04.22
Firma								

NOTA BENE

La matrice di questo documento si riferisce alla copia in originale che viene conservato dalla direzione agli atti dell'azienda.

Essa deve essere firmata dalla funzione che ne riceve copia con la data di consegna.

La firma apposta dalla funzione serve a dare evidenza della consegna del presente documento alla funzione firmataria che firmando dichiara la conoscenza e l'accettazione di tutti i contenuti del documento stesso. La consegna può essere anche effettuata tramite PEC o con raccomandata. Gli estremi di invio costituiscono elemento probante di avvenuta consegna al posto della firma.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 4 di 14

0. CONDIZIONI GENERALI

Affinché venga attivato l'iter di verifica periodica e straordinaria di cui agli artt. 4,6 e 7 del D.P.R. 462/2001 il Cliente deve accettare sia le condizioni economiche convenute nell'offerta sia l'applicazione delle Condizioni contrattuali che si intendono lette, comprese e accettate con la sottoscrizione dell'offerta e copia del presente deve essere restituito firmato. Qualora sopravvengano delle modifiche sostanziali al presente documento, il cliente sarà tempestivamente informato e sarà raccolta copia del documento sottoscritto all'ultima revisione. La sottoscrizione delle condizioni di fornitura da parte del Cliente impegna le parti a porre in atto tutto quanto sia necessario per il buon fine dello stesso. Le condizioni contenute nel presente documento prevalgono su ogni altro termine in contrasto contenuto o richiamato in ogni preventivo, conferma d'ordine dell'Organismo Abilitato.

La durata del contratto decorre dalla data di sottoscrizione dell'incarico; a partire dalla data della prima verifica e fino alla conclusione di quanto oggetto del contratto sottoscritto.

M.A. Misure ai sensi di legge avrà facoltà di risolvere di diritto il contratto mediante comunicazione scritta in caso di inadempienza del Cliente alle obbligazioni previste dalle condizioni di fornitura allegate all'affidamento d'incarico e alle presenti condizioni contrattuali, trascorsi quindici giorni dalla costituzione in mora che potrà avvenire mediante raccomandata A/R, posta e-mail certificata (PEC), fax e posta elettronica ordinaria con avviso di lettura.

Qualsiasi modifica delle condizioni di fornitura dovrà essere redatta per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti. Il contratto è disciplinato dal diritto italiano.

1. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il prezzo concordato per il servizio richiesto è riportato nell'offerta allegata e confermata da ordine del cliente o da sottoscrizione dell'offerta stessa per l'affidamento d'incarico. Il riscontro in sede di verifica di eventuali incongruenze dell'oggetto della verifica periodica con i dati forniti dal Cliente comporterà l'adozione delle opportune variazioni alle condizioni economiche che saranno addebitate al Cliente. Nel caso in cui la verifica non potesse essere eseguita nel giorno programmato per cause non dipendenti da M.A. Misure e non comunicate almeno 48 prima dal committente (quali a titolo di esempio: impedimenti all'accesso dell'impianto oggetto della verifica, assenza del personale tecnico preposto, ecc) si riserva di addebitare i costi di trasferta sostenuti.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 5 di 14

Il corrispettivo per gli interventi di cui sopra viene definito sulla base del “listino prezzi” pubblicato sul supplemento ordinario n. 125 alla Gazzetta Ufficiale n. 165 del 18 luglio 2005. Ai prezzi riportati viene aggiunta l’I.V.A. come per legge.

~~Il corrispettivo per la prestazione potrà essere adeguato automaticamente dall’Organismo M.A. Misure s.n.c. secondo la variazione dell’indice ISTAT dei prezzi al consumo intervenuta rispetto al precedente intervento o sulla base dell’aggiornamento delle tariffe professionali o emanazione da parte degli enti competenti di nuove direttive in materia.~~

Risultano escluse le verifiche straordinarie per modifica rilevante dell’impianto, i cui corrispettivi saranno determinati di volta in volta all’atto della presentazione della prevista documentazione tecnica.

2. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo andrà eseguito al termine della verifica o come diversamente concordato in offerta, con bonifico bancario che di regola andrà eseguito al termine dell’erogazione del servizio. Ogni altro termine o modalità di pagamento dovrà essere preventivamente concordato per iscritto tra le Parti. I termini di pagamento saranno specificati in offerta. Il mancato pagamento dei corrispettivi nei termini concordati darà facoltà a M.A. Misure di sospendere la fornitura dei servizi fino a quando il committente non provveda al pagamento dovuto.

In caso di ritardato pagamento M.A. Misure si riserva di applicare le disposizioni di cui al D.lgs. 231/2002 e SMI (ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali). M.A. Misure si riserva comunque di agire in sede giudiziale per il recupero di quanto dovuto.

3. RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Le informazioni e i documenti acquisiti durante l’attività di ispezione sono considerati riservati; M.A. Misure garantisce la riservatezza adottando quanto prescritto dal Regolamento EU 679/2016 circa il trattamento dei dati forniti dal Cliente e prevede adeguate misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni e documenti veicolate su supporti informatici.

M.A. Misure estende l’obbligo della riservatezza a tutto il personale interno ed esterno coinvolto nell’attività oggetto delle presenti condizioni contrattuali. La loro eventuale divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da M.A. Misure e successivamente approvata in forma scritta dal Cliente.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 6 di 14

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura),

M.A. Misure si ritiene sollevata dall'obbligo della Riservatezza, nel caso in cui sia consentito dalla legislazione provvederà ad informare preventivamente il Cliente del rilascio delle informazioni. Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili agli Enti preposti per l'Abilitazione e al comitato tecnico di M.A. Misure preposto per le attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

Si segnala inoltre che la MA Misure in ottemperanza a quanto previsto dal ministero ha già sviluppato ed iniziato a registrare le verifiche effettuate su apposito portale informatico sul sito

<https://www.mamisure.com> con area riservata accessibile dal ministero stesso per raccogliere le evidenze statistiche e non delle verifiche effettuate.

Si comunica che il responsabile del trattamento è:

**PAPPALARDO MARGHERITA –
Corso Susa 299/B (Rivoli)
e-mail: margherita@mamisure.com TEL. 011-9534505**

4. DIRITTI E DOVERI DEL COMMITTENTE

Il committente che richiede la verifica di cui agli artt. 4,6 e 7 del DPR 462/2001 con la accettazione dell'offerta si impegna a:

- mettere a disposizione l'impianto per l'esecuzione della verifica garantendo al personale ispettivo di M.A. Misure accesso ai locali di ubicazione dell'impianto, anche mediante la predisposizione di eventuali permessi e autorizzazioni;
- fornire tutte le informazioni sui possibili rischi specifici esistenti ai sensi del D.lgs. 81/2008 e SMI e sulle azioni adottate per prevenirli, nell'ambiente ove sarà chiamato a operare il personale incaricato da M.A. Misure, coordinandosi con lo stesso per garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza;
- fornire a M.A. Misure tutte le informazioni e i documenti richiesti garantendone completezza e veridicità al fine di consentire la corretta pianificazione ed esecuzione della verifica;
- comunicare a M.A. Misure qualsiasi variazione dei dati forniti (variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale, ecc.);
- comunicare tempestivamente a M.A. Misure eventuali incidenti, guasti e modifiche dell'impianto, che, in tal caso, deve essere sottoposto a verifica straordinaria prima di essere rimesso in servizio;

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 7 di 14

- accettare, senza costi aggiuntivi, la presenza del personale ispettivo in affiancamento/addestramento e del personale ispettivo in veste di osservatore (per attività di monitoraggio in campo);
- approvare esplicitamente che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili all'Ente di Abilitazione (ACCREDIA);
- autorizzare la pubblicazione nel registro delle attività ispettiva dei dati essenziali quali: identificazione del Cliente, identificazione dell'impianto, data ed esito della verifica;
- mettere a disposizione degli ispettori M.A. Misure, in occasione della verifica, la seguente documentazione tecnica:
 - Documentazione tecnica e elaborati grafici (quando applicabile);
 - Istruzioni d'Uso di eventuali apparecchiature e postazioni fisse se necessarie alla verifica
 - verbali delle verifiche periodiche e/o straordinarie precedenti;
 - in caso di verifica straordinaria per modifica costruttiva dell'impianto la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite o modificate;
- attenersi e rispettare quanto riportato nel presente Regolamento
- può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione del servizio ricevuto attraverso apposito modulo consegnato durante la verifica, affinché M.A. Misure possa attivare azioni di miglioramento del servizio prestato;
- può comunicare eventuali e motivati conflitti di interesse con uno o più ispettori di M.A. Misure richiedendo la sostituzione;
- può comunicare eventuali reclami affinché M.A. Misure possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito,
- può presentare dei ricorsi rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di verifica dagli ispettori, dandone comunicazione scritta;
- il marchio di M.A. Misure relativo alla verifica di impianti di messa a terra può essere utilizzato in riferimento agli impianti verificati (ad es. attraverso etichette adesive da applicare nel quadro dell'impianto elettrico o nei punti delle misure di tensioni di passo e contatto misurati). Si precisa inoltre che il marchio potrà essere riprodotto nella dimensione desiderata, permettendone sempre comunque una perfetta leggibilità.



Impianto elettrico di messa a terra
Periodicamente verificato da **M.A. MISURE**
Organismo Abilitato ai sensi del D.P.R. 462/01

- Il marchio di ACCREDIA, presente sul verbale, non dovrà per nessun motivo essere riprodotto su alcun documento dell'organizzazione.
- Si autorizza alla pubblicazione del verbale di verifica sul sito dell'organizzazione a patto che la riproduzione sia integrale e senza omissioni o modifiche.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 8 di 14

- Si autorizza espressamente, con lo scopo di accertare che le modalità di verifiche adottate da MA MISURE siano conformi alla ISO/IEC 17020, l'ente ACCREDIA a far partecipare dei suoi osservatori alle verifiche effettuate da MA MISURE.

5. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

L'organismo per effettuare le attività di ispezione si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente, periti elettrotecnici e/o liberi professionisti, purché abilitati alla professione, mantenendo però la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del committente.

I doveri di M.A. Misure sono:

- operare sempre con la massima professionalità nel rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza;
- fare in modo che il suo personale ed eventuali collaboratori esterni mantengano strettamente riservate le informazioni ottenute nel corso della propria attività, salvo obblighi legali o derivanti da requisiti di legge;
- utilizzare nello svolgimento delle attività di verifica personale specificatamente qualificato e abilitato e strumentazione idonea e tarata a tale scopo;
- fare in modo che il personale sia libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altra natura che possa influenzare il risultato delle verifiche;
- assicurare che gli Ispettori nei due anni precedenti all'affidamento d'incarico ricevuto per l'ispezione non abbiano avuto rapporti contrattuali con i Clienti, onde garantire la loro imparzialità ed indipendenza di giudizio;
- rendere disponibili le risorse necessarie a svolgere le attività di verifica secondo quanto descritto nel presente Regolamento e in conformità a quanto prescritto dal DPR 462/2001 e norme correlate;
- avere adeguate coperture assicurative e commisurate alle attività svolte come richiesto dalla normativa;
- concedere i propri servizi di verifica a tutti gli aventi titolo senza alcuna discriminazione indebita, finanziaria o di altra natura;
- non svolgere attività di progettazione, di costruzione, di installazione, di fornitura e di manutenzione degli oggetti sottoposti a verifica;
- di eseguire la verifica periodica e straordinaria in modo conforme alle disposizioni di legge, secondo quanto descritto nel presente Regolamento e in modo da arrecare il minimo disturbo alle normali attività lavorative purché non in contrasto con l'esecuzione delle attività di ispezione;
- ove applicabile, informare preventivamente il Cliente della presenza di ispettori dell'Ente di Abilitazione e di altri enti di sorveglianza;
- comunicare al cliente i nominativi degli ispettori incaricati per le verifiche periodiche e straordinarie;

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 9 di 14

6. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE

Le verifiche sono pianificate, considerando le esigenze legate alla scadenza temporale, la localizzazione degli impianti e disponibilità della ditta proprietaria, ciò allo scopo di ottimizzare la tempistica di esecuzione e di spostamento da un impianto all'altro.

Solitamente le verifiche vengono concordate nei giorni feriali in orario compreso tra le 8:30 e le 17:30, i suddetti tempi possono variare in relazione a particolari esigenze del Cliente.

L'esecuzione delle attività di verifica è pianificata dal personale M.A. Misure con adeguato anticipo rispetto alla scadenza della verifica inserita nel proprio scadenziario.

La scadenza è determinata sulla base dei dati forniti dal Cliente che ha sottoscritto il nuovo incarico o sulla base della verifica precedentemente eseguita.

La pianificazione, così come di seguito descritta, viene attivata per tutti gli incarichi della M. A. Misure, che, in prossimità della scadenza del termine della verifica, contatta la committenza, a mezzo telefono, e-mail o fax, per concordare la data utile per lo svolgimento della stessa e incarica formalmente il proprio Ispettore per l'esecuzione.

Il Cliente può ricusare l'Ispettore incaricato producendo motivate e documentate giustificazioni in forma scritta.

7. ESECUZIONE DELLE VERIFICHE

L'erogazione del servizio avviene secondo le procedure del Manuale di gestione e nel rispetto di quanto stabilito nel presente Regolamento e dalla istruzione operativa di riferimento.

Le operazioni di verifica periodica 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 sia stato ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verbali di ispezione.

Il proprietario dell'impianto o il suo legale rappresentante forniscono i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verifiche periodiche dell'impianto e nello specifico:

- documentazione tecnica prevista dalle Leggi e Normative vigenti costituita da:
 - Progetto dell'impianto (ove obbligatorio)
 - Certificato di conformità alla regola dell'arte ai sensi del DM 37/08
 - Verbali relativi alle precedenti verifiche periodiche;
 - Ogni altro documento necessario alla corretta esecuzione della verifica

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 10 di 14

- rendere disponibile l'impianto per l'effettuazione del servizio stesso, come da pianificazione concordata.
- Provvedere a fare assistere l'ispettore da un proprio incaricato con la responsabilità di coadiutore, preposto o responsabile di impianto che abbia i requisiti previsti dalla norma. Si precisa che in assenza di tale figura l'ispezione potrebbe non avere luogo, per la tipologia e complessità dell'impianto da ispezionare.

La verifica inizia con l'identificazione da parte dell'ispettore dell'impianto oggetto di ispezione al fine di controllare che corrisponda a quello assegnato nell'incarico ricevuto. Nel caso in cui si riscontrino dati differenti l'ispettore deve informare tempestivamente la/il Responsabile tecnico di M. A. Misure che provvede ad effettuare tutte le verifiche del caso con il Cliente e dare istruzioni all'ispettore.

L'ispettore controlla la presenza della documentazione tecnica dell'impianto (progetto. Certificati di conformità ecc.) e dell'ultimo verbale di verifica periodica (se esistente) per accertare che tutte le prescrizioni siano state ottemperate. Quindi appronta le misurazioni del caso e procede ai rilievi secondo le modalità di cui alle Istruzioni Operative.

L'ispettore incaricato al termine delle verifiche redige il Rapporto di verifica, dove sono riportati tutti i riscontri e le misure effettuate sul campo.

Il "Rapporto di verifica" emesso a termine del sopralluogo per l'attestazione dell'esecuzione della verifica. Successivamente al riesame delle misure viene emesso ed consegnato/inviato il Verbale di Verifica riportando gli esiti delle misurazioni e le conclusioni.

L'ispettore rilascia al cliente una copia dell'Attestato di verifica con la data dell'ispezione nell'evenienza che non sia possibile effettuare direttamente sul campo il riesame; tale documento non è vincolante per M.A. Misure, ma serve solo a dimostrare l'avvenuta esecuzione delle verifiche. Il Verbale di verifica è firmato e timbrato dall'ispettore e dal cliente (o suo incaricato) qualora presente e riportato in azienda per essere sottoposto al riesame per la validazione dei risultati qualora non sia possibile effettuarlo in campo. I rilievi si configurano esclusivamente come descrizioni delle anomalie riscontrate. Non sono ammesse espressioni che possano essere assimilate a consigli o suggerimenti (es. si consiglia, si suggerisce, ecc.).

La validità del Verbale di verifica è subordinata al Riesame da parte del Responsabile Tecnico (RT) o suo sostituto che apporrà data, esito e firma nell'apposita sezione del verbale;

Le verifiche straordinarie sono effettuate a seguito di:

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 11 di 14

- esito negativo della precedente verifica periodica;
- modifiche costruttive dell'impianto;
- richiesta motivata da parte del Cliente;

Le modalità operative di esecuzione delle verifiche straordinarie sono le medesime di quelle descritte per le verifiche periodiche.

L'Ispettore, qualora non sia stata precedentemente trasmessa a M. A. Misure la relativa documentazione tecnica da parte del Committente, acquisisce in sede di verifica la suddetta documentazione comprensiva delle certificazioni, trascrivendone i dati significativi sul rapporto di verifica.

L'esecuzione della verifica straordinaria ai sensi dell'art 7 del DPR 462/2001 non comporta l'interruzione dei termini per la verifica periodica che rimane pianificata sulla base della sua naturale scadenza dei termini.

Gli esiti dei Verbali di verifica sono vincolati alla seguente casistica:

- **Esame con esito Positivo (conferma del verbale e della documentazione):** M.A. Misure s.n.c. si impegna a riesaminare la documentazione ricevuta dagli ispettori entro e non oltre 20 giorni successivi alla data di esecuzione dell'ispezione (ove possibile contestualmente alla verifica).
 - Riesame con esito positivo: il Cliente riceverà il verbale che assume validità definitiva a mezzo di posta elettronica o a mano;
 - Riesame con esito negativo: il verbale redatto e consegnato contestualmente alla verifica verrà modificato e il Cliente riceverà una versione del Verbale riportante le correzioni o aggiunte intervenute corredato da una lettera di accompagnamento nella quale si giustificano i motivi della modifica e si chiarisce che il nuovo verbale annulla e sostituisce il precedente.
- **Verbale con esito Negativo:** M.A. MISURE si impegna a riesaminare il Verbale entro e non oltre le 5 giorni successivi alla data di esecuzione dell'ispezione.
 - Riesame con esito positivo (conferma il contenuto del verbale): il proprietario o il suo legale rappresentante riceverà comunicazione che il verbale assume validità definitiva. M. A. Misure provvederà a dare comunicazione all'Ente preposto alla sorveglianza competente per territorio affinché adotti le misure previste dalla legge attraverso l'invio di mail di posta certificata (PEC) all'ASL (o ARPA) competente per territorio o denunciando il fatto agli organi di polizia giudiziaria competenti per territorio.
 - Riesame con esito negativo: il verbale redatto verrà annullato e il proprietario o suo legale rappresentante riceverà giusta lettera con le motivazioni dell'annullamento e relativa comunicazione di nuovo sopralluogo di verifica a carico di M. A. Misure da effettuarsi entro 7 giorni.

Tutti i Verbali di verifica rilasciati verranno inseriti in apposito Registro delle attività ispettive.

Tale registro verrà successivamente trasmesso in copia al Ministero competente e, se applicabile, all'Ente di Sorveglianza insieme alla documentazione prevista dalla legge.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 12 di 14

8. REGISTRAZIONI ED ONERI FISCALI

Il presente da valersi a tutti gli effetti di legge e le spese di bollo e di eventuale registrazione sono a carico del committente.

9. FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dagli Artt. 2229-2238 del C.C. Per qualsiasi controversia tra le parti in relazione al presente contratto, sarà competente in via esclusiva il foro di Torino.

10. RECLAMI E RICORSI

M. A. Misure si impegna a registrare e conservare reclami e ricorsi ricevuti come previsto dalle proprie procedure interne di gestione delle registrazioni e a gestirli nel rispetto delle clausole di riservatezza di cui alla Politica per la qualità dell'Organismo.

M. A. Misure 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. Per tutti i reclami ricevuti, l'Organismo provvede a confermare a mezzo fax o e-mail il ricevimento al reclamante (entro 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento). I reclami sono identificati e registrati in apposito registro e vengono analizzati dal comitato tecnico. Dalla riunione viene esclusa la persona coinvolta dal reclamo stesso se tale figura è componente del comitato. Tali analisi sono intese 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, M. A. Misure informa per iscritto il reclamante motivando le ragioni per cui il reclamo è da considerarsi infondato. Nel caso in cui il reclamo sia fondato, e si riferisca, direttamente, all'operato di M. A. Misure 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 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.

Su richiesta scritta, da parte del reclamante, M. A. Misure fornisce rapporti sullo stato di avanzamento della gestione del reclamo.

	CONDIZIONI CONTRATTUALI E GESTIONALI	GPC.01.04
		Rev. 8 del 13.04.2022
		Pag. 13 di 14

A conclusione delle attività di cui sopra dopo aver comunicato per iscritto al reclamante gli esiti del processo di gestione del reclamo l'organismo valuta con il 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 con lettera raccomandata A.R. o Tramite PEC entro 15 (quindici) giorni lavorativi, dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

M. A. Misure conferma entro i 15 (quindici) giorni lavorativi successivi per fax, e-mail ordinaria o certificata 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. La gestione degli appelli viene condotta, fatte le debite distinzioni, con procedimenti analoghi a quelli adottati per la gestione dei reclami di cui al precedente paragrafo, a partire da un esame iniziale della relativa fondatezza e ammissibilità, da parte del Responsabile Tecnico della divisione interessata purché non coinvolto nei contenuti del ricorso stesso, in tale caso sarà in VRT a verificare la fondatezza, con l'assistenza del Responsabile del Sistema di Gestione. 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 dal Responsabile Tecnico di M. A. Misure. Entro i 3 mesi successivi alla presentazione dell'appello, M. A. Misure provvede alla chiusura e alla notifica dell'esito dello stesso al ricorrente a mezzo lettera raccomandata A.R.

RIVOLI, 13/04/2022

TIMBRO E FIRMA M.A. MISURE

FIRMA COMMITTENTE PER ACCETTAZIONE