

# **REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione della Modifica</b>	<b>Elaborato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
<b>00</b>	03.01.18	Riedizione del Sistema			
<b>01</b>	05.07.19	Aggiornato § 1, 4.1, 4.2, 6			
<b>02</b>	06.03.20	Aggiornato § 4.2			
<b>03</b>	02.07.20	Aggiornato § 1, 2, 4.2			
<b>04</b>	26.01.21	Aggiornato § 4.1, 7.2			

## Indice

<b>1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 – RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>3</b>
<b>3 – DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>4 – MODALITA' OPERATIVE .....</b>	<b>4</b>
4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali .....	4
4.2 – Esecuzione delle verifiche.....	5
4.3 – Uso del verbale .....	7
<b>5 – IMPEGNI DI GIAVA SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>6 – IMPEGNI DEL CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>7 – RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI .....</b>	<b>11</b>
7.1 – Premessa.....	11
7.2 – Reclami e ricorsi.....	11
7.3 – Contenziosi .....	12
<b>8 – CONDIZIONI CONTRATTUALI.....</b>	<b>13</b>
<b>9 – USO DEL LOGO ACCREDIA.....</b>	<b>13</b>

## **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;

secondo quanto dettato dal DPR 462 del 22 ottobre 2001 e s.m.i. (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): 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 Giava Servizi S.r.l. (Giava Servizi), 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 nella revisione applicabile;

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE</b>	Edizione 2 Rev. 4
		26.01.2021

- norme UNI, EN, ecc specifiche di riferimento e relative Linee Guida.
- Norme CEI di riferimento e relative linee guida applicabili

### 3 – DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da Giava Servizi 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.

### 4 – MODALITA' OPERATIVE

#### 4.1 – Aspetti commerciali e contrattuali

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

- **RICHIESTA:** Il Cliente richiede l'attività di verifica specificando i dati necessari per poterne valutare la fattibilità.
- **OFFERTA:** Giava Servizi verifica la capacità di svolgere le attività di verifica richieste e la presenza o meno di un precedente contratto (in caso di presenza di un contratto già sottoscritto si passa alla fase di cui al § 4.2). In assenza di contratto già sottoscritto, Giava Servizi invia al Cliente l'eventuale offerta e/o il modulo di “Contratto” compilato e firmato, insieme al presente Regolamento a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.

In alternativa Giava Servizi incarica un agente di commercio che si reca dal Cliente, compila l'offerta/modulo di contratto (se a listino) e lo fa sottoscrivere al Cliente che ne accetta importo e condizioni.

Giava Servizi riceve l'offerta/modulo di contratto e, dopo il riesame del documento, sottoscrive (nella persona del Rappresentante Legale) il contratto e lo invia al cliente.

Nel caso in cui si renda necessaria un'offerta "extra listino", l'agente di commercio invia una richiesta in sede ed il responsabile tecnico redigerà l'offerta ad hoc richiesta

- **ORDINE:** il Cliente accetta il Contratto con apposizione di firma ed eventuale timbro (il presente Regolamento è richiamato nel Contratto e costituisce parte integrante del Contratto stesso). Il Cliente, sottoscrivendo il modulo di Contratto, accetta il presente Regolamento, gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite da Giava Servizi nel Contratto stesso.

Il riesame del contratto è effettuato dal Responsabile Tecnico che verifica la fattibilità tecnico/economica del servizio richiesto:

- in caso di riesame positivo, RT approva la domanda/contratto mediante una Intranet ed il contratto entra nel gestionale di Giava Servizi (nel quale si evidenzia un flag di controllo effettuato) e, successivamente, il contratto verrà sottoscritto dall'amministratore e inviato via pec o mail ordinaria al cliente

- in caso di riesame negativo, RT richiederà le modifiche necessarie da inserire nella domanda/contratto (es. indicazione dei kw) o comunicherà al cliente la non fattibilità del servizio richiesto (es. verifiche in area IV).


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

#### **4.2 – Esecuzione delle verifiche**

Giava Servizi 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.

L'ispettore designato per la verifica 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; il Cliente è invitato da Giava Servizi 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 Giava Servizi 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.

Il Cliente può richiedere in forma scritta ed in qualsiasi momento l'elenco degli ispettori Giava Servizi e riservarsi di fare obiezione sempre in forma scritta, sulla nomina dell'ispettore e

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE</b>	Edizione 2 Rev. 4
		26.01.2021

richiederne la sostituzione, per motivate giustificazioni, quali il caso di palese conflitto di interessi o di precedenti comportamenti non etici.

Qualora l'elenco ispettori sia stato richiesto dal cliente sarà compito di Giava Servizi aggiornare la lista ispettori e comunicarne tempestivamente le variazioni al cliente.

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 da analizzare, sotto l'aspetto della protezione contro i contatti indiretti, corrispondano a quanto indicato dalla documentazione dell'impianto (ove presente) e/o alle Norme di buona tecnica;
- effettuazione di prove e misurazioni che possono essere eseguite su un campione rappresentativo di punti, come descritto di seguito..

Per quanto concerne il campionamento delle prove da effettuare valgono le seguenti considerazioni:

- misura della continuità almeno il 50% del visibile;
- misura strumentale dell'efficienza di intervento degli interruttori differenziali almeno 30% con allegato obbligatorio; nel caso viene effettuato il 100% delle prove l'allegato non deve essere redatto;
- misura delle impedenze dell'anello di guasto Zs almeno 30% riportando sul verbale le relative misure.

L'ispettore incaricato durante la verifica provvede a registrare tutte le prove e gli esiti su di un brogliaccio rilasciando al cliente un'attestazione di avvenuta verifica debitamente firmata dallo stesso .

Successivamente l'ispettore provvede a riportare i dati raccolti in occasione della verifica sulla documentazione predisposta dall'organismo, di seguito riportata:

- verbale scariche atmosferiche
- verbale terra BT
- verbale terra MT

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

Nel caso di "esito negativo" l'impianto non può essere mantenuto in servizio e il Cliente dovrà effettuare gli interventi necessari per eliminare le cause che hanno determinato l'esito negativo

della verifica. Giava Servizi ai sensi del DPR 462/01 e s.m.i., comunicherà l'esito negativo della verifica alle autorità competenti: ASL, USL, ARPA entro 5 giorni dall'effettuazione della verifica; le comunicazioni possono essere eseguite a mezzo pec, raccomandata A/R o altro mezzo che ne assicuri la ricezione.

I verbali, con esito positivo, sono riesaminati dal Responsabile Tecnico entro 20 giorni dall'effettuazione della verifica nel caso fosse lo stesso Responsabile Tecnico ad effettuare la verifica il riesame viene eseguito dal suo Vice, quelli con esito negativo entro 5 giorni.

Copia del verbale riesaminato verrà inviata al Cliente a mezzo mail o posta ordinaria unitamente alla fattura entro 10 giorni successivi al riesame, per quelli con esito positivo, mentre per quelli con esito negativo entro 5 giorni dall'effettuazione della verifica.

Se in seguito al riesame il Responsabile Tecnico dovesse ritenere opportuno apportare delle modifiche all'esito della verifica stessa, Giava ne darà comunicazione formale al Cliente, fornendo le dovute spiegazioni,. Le comunicazioni con il Cliente possono essere eseguite a mezzo pec, raccomandata A/R o altro mezzo che ne assicuri la ricezione.

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, Giava Servizi 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 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, Giava Servizi intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE</b>	Edizione 2 Rev. 4
		26.01.2021

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

## 5 – IMPEGNI DI GIAVA SERVIZI

- Giava Servizi si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- Giava Servizi si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
  - indipendenza (Giava Servizi 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 (Giava Servizi 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 Giava Servizi, 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 – Giava Servizi fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso Giava Servizi ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie);
- Giava Servizi 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; Giava Servizi 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 Giava Servizi, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Giava Servizi 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;


- Giava Servizi garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- Giava Servizi 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;
- Giava Servizi 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).
- Giava Servizi 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 o dei successivi rinnovi
- 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 in veste di osservatori, che saranno notificati da Giava Servizi, e accettare altresì, ispettori Giava Servizi in affiancamento/addestramento e ispettori Giava Servizi in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo);
- fornire tutte le informazioni/documenti che Giava Servizi potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica;
- comunicare tempestivamente a Giava Servizi qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti e modifiche dell'impianto;
- garantire al personale Giava Servizi (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 Giava Servizi l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica
- mettere a disposizione del personale ispettivo Giava Servizi, 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 installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche: il documento di valutazione del rischio e il progetto dell'LPS
  - 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 Giava Servizi le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale Giava Servizi, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con Giava Servizi 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;
- 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
- comunicare tempestivamente, e comunque con un preavviso non inferiore a tre giorni, eventuali ostacoli all'esecuzione delle attività di verifica

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE</b>	Edizione 2 Rev. 4
		26.01.2021

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, Giava Servizi 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;
- **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

L'organizzazione che ha utilizzato i servizi di ispezione dell'organismo Giava Servizi S.r.l. ha facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti dell'organismo stesso in riferimento alle ispezioni svolte presso il Cliente.

L'organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno all'Organismo di Ispezione all'attenzione di LR.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso (in tali casi l'Organismo di Ispezione invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni della respinta).

LR si occuperà di verificare le motivazioni del ricorso analizzando sia la documentazione del ricorso stesso che eventuali interviste al personale coinvolto nelle attività di verifica (tecnici incaricati).

Al termine dell'indagine LR raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà in funzione della casistica sotto riportata quanto segue:

- Nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- Nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Ispezione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

L'Organismo prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dalle organizzazioni clienti alle seguenti condizioni:

- Devono essere formalizzati per iscritto e descrivere la situazione oggetto del reclamo;
- Deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante;
- Devono essere formalizzati i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'organizzazione, questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

I clienti, o qualsiasi parte interessata, può presentare reclamo:

- inoltrando una pec

- compilando apposito form presente nella sezione reclami sul sito internet dell'organismo

- mediante raccomandata A/R

- inoltrando una mail all'indirizzo presente sul sito internet dell'organismo


Si evidenzia che Giava prende in considerazione solo reclami in cui è chiaramente identificato il reclamante, pertanto eventuali reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di esse verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa. I reclami vengono esaminati dal Direttore Tecnico dell'Organismo che svolge le opportune indagini.

La gestione di questo requisito è descritta nel dettaglio nella procedura PG.06. "Procedura di gestione dei reclami e ricorsi" disponibile su richiesta.

### **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 Milano.

	<b>REGOLAMENTO VERIFICHE PERIODICHE E STRAORDINARIE IMPIANTI DI MESSA A TERRA E SCARICHE ATMOSFERICHE</b>	Edizione 2 Rev. 4
		26.01.2021

## **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 Giava Servizi informare gli stessi a mezzo mail, raccomandata A/R o consegnare il Regolamento a mano.

## **9 – USO DEL LOGO ACCREDIA**

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