

 <p><b>Faro S.r.l.</b></p> <p>Piazza Il Cantone, 4 42020 Montecatavolo di Quattro Castella (RE) Tel. 0522/880007 - Fax. 0522/250846 <a href="http://www.faro-srl.it">www.faro-srl.it</a> C.F. / P.IVA. 02112200353</p> <p>Organismo Abilitato G.U. 109 del 12/05/2005 Rinnovo Abilitazione G.U. 195 del 24/08/2015</p>	Riferimento	Documento	Data	Revisione
	D002	D002	15/06/2018	00
Responsabile <b>Geom. Chiara Ametta - DG</b>				
Oggetto <p style="text-align: center;"><b>REGOLAMENTO GENERALE DELL'ORGANISMO</b></p>				

Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
00	15/06/2018	Emissione	C. Ametta	D. Boschini	C. Ametta

*Chiara Ametta*

questa pagina è volutamente bianca

## SOMMARIO

1.	GENERALITA' .....	4
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	5
4.	PROCEDURA DEL PROCESSO COMMERCIALE E DI ISPEZIONE .....	5
4.1.	Richiesta preventivo e Attivazione del servizio – Parte commerciale .....	5
4.1.1.	Apertura della commessa e assegnazione dell'Ispettore .....	6
4.2.	Realizzazione servizio - parte tecnica .....	6
4.2.1.	Il Verbale di Verifica .....	7
5.	PRINCIPI E RESPONSABILITÀ .....	8
5.1.	Imparzialità ed indipendenza.....	8
5.2.	Riservatezza.....	8
6.	RECLAMI .....	8
7.	CONDIZIONI CONTRATTUALI.....	9
8.	IMPEGNI DEL CLIENTE E DI FARO.....	9
8.1.	Impegni del Cliente .....	10
8.2.	Impegni di FARO .....	9

## **1. GENERALITA'**

Il presente regolamento definisce i principi e le procedure di ordine generale applicate dall'Organismo di Ispezione FARO nello svolgimento delle attività di valutazione della conformità in qualità di organismo di tipo A ai sensi del DPR 462/01, ossia verifiche periodiche di impianti di messa a terra, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, impianti elettrici in luoghi con pericolo di esplosione.

Esso contiene e descrive le regole principali che disciplinano il rapporto tra Cliente e FARO e costituisce parte integrante dell'incarico di verifica sottoscritto tra il richiedente e FARO per l'esecuzione delle verifiche periodiche e straordinarie degli impianti di cui al DPR 462/01. Con la sottoscrizione del conferimento di incarico, il Cliente dichiara di accettare integralmente i contenuti del presente Regolamento.

Il presente regolamento è disponibile e scaricabile dal sito [www.faro-srl.it](http://www.faro-srl.it) nell'edizione più aggiornata. I clienti possono in ogni caso richiederne copia all'organismo FARO.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente regolamento ha l'obiettivo di specificare le condizioni e le fasi delle attività di verifica svolte da FARO sugli impianti di terra, dispositivi di protezione contro i fulmini e impianti elettrici nei luoghi con pericolo di esplosione ai sensi del DPR 462/01.

In particolare, in relazione al DPR 462/01, art. 1, comma 1, le ispezioni eseguite da FARO sono le seguenti:

- verifica delle installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche;
- verifica degli impianti di messa a terra di impianti alimentati fino a 1000V;
- verifica degli impianti di messa a terra di impianti alimentati con tensione oltre i 1000V;
- verifica degli impianti elettrici collocati in luoghi di lavoro con pericolo di esplosione.

Le verifiche, in relazione al DPR 462/01, artt. 4 e 6 e 7 possono essere periodiche e straordinarie.

### **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 “Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali”
- UNI CEI EN ISO IEC 17020:2012: Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni;
- Regolamento ACCREDIA RG-01: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione — Parte Generale;
- Regolamento ACCREDIA RG-01-04: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione ed Ispezione;
- Regolamento ACCREDIA RG-09: Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA;
- D.P.R. 462/01: 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 M.A.P. 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"; Norme e guide CEI, UNI, EN applicabili allo specifico settore.
- Guida CEI MISE n. 0-14 - 2005 - Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla 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

### **4. PROCEDURA DEL PROCESSO COMMERCIALE E DI ISPEZIONE**

#### **4.1. Richiesta preventivo e Attivazione del servizio – Parte commerciale**

La richiesta di preventivo può essere formalizzata a FARO mediante: compilazione di apposito form sul sito dell'azienda, mediante contatto telefonico, mediante richiesta a mezzo e-mail da inviare all'indirizzo [commerciale@faro-srl.it](mailto:commerciale@faro-srl.it)

A seguito di una richiesta di preventivo FARO invia al cliente una comunicazione per la raccolta dei dati necessari ad elaborare il preventivo; all'interno di detta comunicazione sono richiesti i seguenti dati: intestazione ditta, sede legale, riferimenti telefonici, ubicazione dello stabile oggetto

di verifica; nominativo referente; tipo di attività; kW forniti da ente erogatore di energia elettrica; mq dello stabile.

Al ricevimento dei dati da parte del cliente, FARO elabora il “preventivo di verifica periodica impianto elettrico”.

All'interno del preventivo sono indicati: gli estremi della ditta, le prestazioni offerte, il costo, il tempo d'esecuzione della prestazione, le condizioni di pagamento, le esclusioni. Il preventivo è classificato con la data e con l'assegnazione di un numero progressivo.

L'accettazione del preventivo da parte del cliente avviene mediante la sottoscrizione e l'invio alla mail [commerciale@faro-srl.it](mailto:commerciale@faro-srl.it) dell'Incarico di verifica (contenuto all'interno del “Preventivo di verifica periodica impianto elettrico”), oppure attraverso un ordine emesso dal cliente ovvero attraverso un contratto sottoscritto da entrambe le parti.

L'emissione dell'ordine, o la firma del contratto, implica l'accettazione da parte del cliente dei contenuti del presente regolamento.

Nei casi in cui il cliente abbia sottoscritto il contratto periodico di verifica, FARO procede direttamente all'invio dell'aggiornamento dell'offerta economica.

Nel caso di bandi di gara FARO procederà alla redazione dei documenti richiesti ed alla compilazione della modulistica necessaria.

#### **4.1.1. Apertura della commessa e assegnazione della verifica all'Ispettore**

All'atto di acquisizione dell'incarico di verifica da parte del cliente, FARO attribuisce un numero di codifica univoco identificativo della commessa.

FARO contatta telefonicamente i vari clienti per concordare data e ora della ispezione, invia apposito promemoria al cliente “Appuntamento Cliente” ed assegna la verifica ad un ispettore, tenendo conto della tipologia di verifica e delle aree di abilitazione di ciascun verificatore.

#### **4.2. Realizzazione servizio - parte tecnica**

La fase di ispezione prevede le seguenti fasi:

- L'ispettore procede con la visione della documentazione tecnica d'impianto, riportando i riferimenti nel “modulo acquisizione dati verifica impianto elettrico” ove è indicata una lista di controllo.
- L'ispettore procede con un esame a vista dell'impianto elettrico, supportato dal tecnico manutentore d'impianto, per verificare l'integrità degli involucri, l'idonea installazione e

livello di manutenzione dell'impianto in generale. Le indicazioni sono contenute nella guida CEI 0-14 e nelle relative norme specifiche.

- L'ispettore procede poi con le verifiche strumentali nel seguente ordine:
  - Verifica strumentale della continuità del conduttore di protezione
  - Misura della resistenza di terra con il metodo volt-amperometrico relativamente agli impianti M.T. e con il metodo del loop di guasto per gli impianti B.T.
  - Verifica strumentale del funzionamento degli interruttori automatici differenziali.

#### **4.2.1. Il Verbale di Verifica**

Al termine dell'ispezione, l'ispettore procede alla redazione del "Verbale Verifica Periodica Impianto Elettrico". Nel verbale di verifica sono indicate:

- Identificazione dell'organismo abilitato;
- Data di rilascio;
- Data(e) delle ispezioni;
- Periodicità delle verifiche;
- Identificazione impianti sottoposti ad ispezione;
- Esito della verifica;
- Elenco degli strumenti utilizzati per l'ispezione;
- Durata della verifica;
- Firma dell'ispettore responsabile delle verifiche;
- Note relative ad eventuali negligenze tecniche d'impianto da migliorarne o ripristinare;
- Note relative alla documentazione tecnica d'impianto.

Il verbale viene riesaminato e approvato da RT che, appurata la completezza e correttezza, ne autorizza l'invio al cliente a mezzo e-mail o via posta ordinaria secondo le modalità concordate con il cliente.

In caso di verbale negativo per la presenza di gravi negligenze RT provvede alla segnalazione all'USL/ARPA competente.

## **5. PRINCIPI E RESPONSABILITÀ**

### **5.1. Imparzialità ed indipendenza**

FARO fornisce servizi di terza parte nel rispetto di tutti i criteri di indipendenza di cui all'appendice A della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

FARO opera in modo tale che il suo personale sia indipendente da pressioni commerciali, finanziarie o d'altro tipo che ne possano influenzare il giudizio.

FARO garantisce la propria indipendenza ed imparzialità in quanto il personale ed i verificatori non svolgono consulenze né attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, manutenzione degli impianti elettrici.

### **5.2. Riservatezza**

FARO, nello svolgimento delle sue azioni, garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute, ottemperando a quanto disposto in materia di tutela della privacy del D.L. 196/03 e s.m.i.. fatto salvo:

- le comunicazioni previste da Accredia e/o dal MISE;
- quanto stabilito per legge o dall'Autorità Giudiziaria.

## **6. RECLAMI**

FARO analizza e gestisce tutti gli eventuali reclami. Il reclamo può essere formalizzato per mezzo del "questionario soddisfazione del cliente" o a mezzo diretto tramite telefonata, e-mail, colloquio interpersonale.

Ogni funzione è formata alla prima gestione di un reclamo ed alla compilazione dell'apposito modulo "Reclamo".

La procedura di trattamento dei reclami prevede tre fasi:

- registrazione del reclamo;
- analisi del reclamo, definizione del piano di risoluzione (azioni, responsabili, scadenze) e aggiornamento dell'andamento della risoluzione al cliente;
- controllo dell'efficace risoluzione del reclamo.

In un secondo tempo il responsabile del reclamo indicherà le funzioni e le persone coinvolte e la risposta presentata al cliente, anche se questa dovesse essere negativa.

Al termine di tutte le azioni il reclamo deve essere formalmente chiuso.

## **7. CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Le condizioni contrattuali per i servizi di verifica previsti dal DPR 462/01 sono descritte nel “Preventivo di verifica periodica impianto elettrico” all’interno del quale è presente uno specifico richiamo al presente Regolamento.

Con l'apposizione di timbro e firma il cliente accetta incondizionatamente tutte le condizioni contenute nel conferimento di incarico e quelle inserite nel presente Regolamento.

Il Contratto di servizio d’ispezione è allegato al “Preventivo di Verifica Periodica Impianto Elettrico” e offre la facoltà al cliente di garantirsi il servizio di rinnovo periodico mediante la sua sottoscrizione.

Ciascuna Parte contraente ha la facoltà di recedere dal Contratto suddetto in qualunque momento, comunicando il recesso a mezzo PEC, raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge, a firma del Legale Rappresentante

## **8. IMPEGNI DI FARO E DEL CLIENTE**

### **8.1. Impegni di FARO**

- FARO si impegna a svolgere i servizi di verifica periodica DPR 462/01 in conformità ai riferimenti tecnici, normativi e legislativi di riferimento, oltre alla piena conformità nel rispetto del presente regolamento, e si impegna a svolgere un servizio nel rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza sopra descritti.
- FARO si impegna nella formazione del Personale; i verificatori FARO sono tecnici esperti del settore, che frequentano periodici corsi di formazione per essere aggiornati sulle evoluzioni della normativa.
- FARO mantiene lo scadenario delle verifiche e avverte il cliente in prossimità della successiva scadenza.
- FARO si impegna a fornire al Cliente informazioni riguardanti eventuali sospensioni, modifiche, annullamenti, mancati rinnovi dell'abilitazione in vigore al momento dell'accettazione del conferimento di incarico. In tale caso il cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con FARO senza preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- FARO esegue le proprie funzioni ispettive sugli impianti di cui al DPR 462/01 con adeguata copertura assicurativa.

- FARO fornisce ai propri Verificatori idonea strumentazione di misura in funzione delle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e sottoposte periodicamente a taratura;
- FARO fornisce ai Verificatori idonei DPI e adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere.

## **8.2. Impegni del Cliente**

Il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione del Verificatore FARO la documentazione tecnica relativa all'impianto oggetto della verifica;
- mettere a disposizione durante la verifica una persona esperta dell'impianto e di lavori elettrici (installatore esterno o personale tecnico del committente);
- fornire accesso incondizionato ai locali contenenti gli impianti oggetto di ispezione al Verificatore FARO, ad eventuale personale in addestramento, personale in supervisione dei verificatori sul campo, oppure a personale dell'ente di accreditamento (in veste di osservatori);
- fornire a FARO le informazioni sui rischi esistenti all'interno dei luoghi oggetto di ispezione;
- assumersi gli oneri economici stabiliti all'interno del conferimento di incarico, anche qualora la verifica fornisse esito negativo;
- accettare l'esito della verifica eseguita, e provvedere agli adeguamenti eventualmente necessari;
- sollevare FARO da qualsiasi responsabilità per:
  - mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili a FARO;
  - eventuali danni sopraggiunti agli impianti (componenti elettrici, macchine o attrezzature industriali alimentate dall'impianto elettrico oggetto di ispezione), compreso il fermo impianti, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione di energia elettrica dovute alle prove strumentali di verifica concordate con l'ufficio programmazione e con il tecnico verificatore in sede di sopralluogo;
  - eventuali danni sopraggiunti agli impianti a seguito delle verifiche strumentali;
- mantenere in stato di conformità degli impianti oggetto di verifica periodica;
- mantenere aggiornata la documentazione tecnica da fornire all'ispettore in sede di verifica.