



Empty space for content.

Stato delle Revisioni

Rev. N°	Motivo	Data
0	Prima emissione	06/03/2017
1		
2		
3		
4		
5		

Redazione:

Responsabile Qualità
Andrea Gandolfi

Approvazione:

Direttore Tecnico
Giuseppe Buccheri

Sommario

1	Scopo e campo di applicazione	3
2	Modalità di gestione del regolamento	3
3	Riferimenti normativi	4
4	Definizioni	4
5	Principi di imparzialità e trasparenza	5
6	Attivazione ed erogazione del servizio di verifica	5
6.1	Accesso ai servizi di verifica	5
6.2	Attivazione – aspetti contrattuali	5
6.3	Programmazione della verifica	6
6.4	Esecuzione della verifica	6
6.5	Verbalizzazione	7
7	Archiviazione e custodia dei verbali	7
8	Impegni di PRO-CERT	8
9	Impegni del Richiedente	9
10	Ricorsi e reclami	9
11	Riservatezza	10
12	Durata del contratto ed altre condizioni	10
13	Responsabilità civile e foro competente/arbitrato	10

1 Scopo e campo di applicazione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere in dettaglio le fasi e le regole principali da seguire per l'esecuzione delle verifiche periodiche sulle attrezzature di lavoro appartenenti a:

- Gruppo SC – Apparecchi di sollevamento materiali non azionati a mano ed idroestrattori a forza centrifuga
 - a. Apparecchi mobili di sollevamento materiali di portata superiore a 200 kg;
 - b. Apparecchi trasferibili di sollevamento materiali di portata superiore a 200 kg;
 - c. Apparecchi fissi di sollevamento materiali di portata superiore a 200 kg;
 - d. Carrelli semoventi a braccio telescopico;
 - e. Idroestrattori a forza centrifuga;
- Gruppo SP – Sollevamento persone
 - a. Scale aeree ad inclinazione variabile;
 - b. Ponti mobili sviluppabili su carro ad azionamento motorizzato;
 - c. Ponti mobili sviluppabili su carro a sviluppo verticale azionati a mano;
 - d. Ponti sospesi e relativi argani;
 - e. Piattaforme di lavoro autosollevanti su colonne;
 - f. Ascensori e montacarichi da cantiere con cabina/piattaforma guidata verticalmente;
- Gruppo GVR – Gas, Vapore, Riscaldamento
 - a. Attrezzature a pressione:
 - I. Recipienti contenenti fluidi con pressione maggiore di 0,5 bar;
 - II. Generatori di vapor d'acqua;
 - III. Generatori di acqua surriscaldata;
 - IV. Tubazioni contenenti gas, vapori e liquidi;
 - V. Generatori di calore alimentati da combustibile solido, liquido o gassoso per impianti centrali di riscaldamento utilizzando acqua calda sotto pressione con temperatura dell'acqua non superiore alla temperatura di ebollizione alla pressione atmosferica, aventi potenzialità globale dei focolai superiori a 116 kW;
 - VI. Forni per le industrie chimiche e affini;
 - b. Insiemi
Assemblaggi di attrezzature da parte di un costruttore certificati CE come insiemi secondo il decreto legislativo n. 93 del 25 febbraio 2000;

eseguite in accordo all'Allegato VII del D.Lgs 81/08 ed al D.M. 11 aprile 2011.

Tali verifiche sono attività tecniche finalizzate ad accertare che le parti dalle quali dipende la sicurezza di esercizio dell'impianto/attrezzatura siano in condizioni di efficienza, che i dispositivi di sicurezza funzionino regolarmente e che si sia ottemperato ai rilievi/osservazioni/prescrizioni eventualmente impartiti in precedenti verifiche.

2 Modalità di gestione del regolamento

Il presente Regolamento viene sottoposto a specifica approvazione della Direzione PRO-CERT e viene emesso sotto l'autorità del Direttore Tecnico di PRO-CERT.

Il presente Regolamento è a disposizione delle parti interessate sul sito internet: www.procert.it.

I clienti possono comunque richiederne una copia informatica facendone richiesta a PRO-CERT.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione.

Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate graficamente mediante una linea verticale posta lateralmente al testo che ha subito modifiche.

Nelle sue attività PRO-CERT applica sempre l'ultima revisione emessa del regolamento, disponibile sul sito www.procert.it.

La conferma d'ordine al cliente (per i nuovi contratti) o le comunicazioni di pianificazione delle attività inviati al cliente, riportano sempre l'indicazione dell'indice di revisione applicato.

Il Richiedente si impegna ad adeguarsi alle nuove condizioni poste dal Regolamento.

L'aggiornamento del Regolamento non può essere considerata giusta causa di recesso dall'impegno sottoscritto con PRO-CERT.

3 Riferimenti normativi

- D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81 "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 3 Agosto 2009, n° 106 "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";
- D.M. 11 aprile 2011, concernente "Disciplina delle modalità di effettuazione delle verifiche periodiche di cui all'All. VII del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81, nonché i criteri per l'abilitazione dei soggetti di cui all'art. 71, comma 13, del medesimo decreto legislativo";

4 Definizioni

La terminologia utilizzata da PRO-CERT nello svolgimento delle attività di verifica è in accordo al D.M. 11/04/2011 ed in particolare si riportano le seguenti definizioni:

- **Richiedente:** il richiedente o il Legale Rappresentante dell'azienda proprietaria o utilizzatrice delle attrezzature che presenta la richiesta per l'esecuzione di una verifica;
- **Prima verifica periodica:** è la prima delle verifiche periodiche e prevede anche la compilazione della scheda tecnica di identificazione dell'attrezzatura di lavoro;
- **Verifica periodica Successiva alla Prima:** verifica con periodicità stabilita, finalizzata ad accertare la conformità alle modalità di installazione previste dal fabbricante nelle istruzioni d'uso, lo stato di manutenzione e conservazione, il mantenimento delle condizioni di sicurezza previste in origine dal fabbricante e specifiche dell'attrezzatura, l'efficienza dei dispositivi di sicurezza e di controllo dell'attrezzatura di lavoro;
- **Indagine supplementare:** attività finalizzata ad individuare eventuali vizi, difetti o anomalie, prodottisi nell'utilizzo delle attrezzature di lavoro messe in esercizio da oltre 20 anni, nonché a stabilire la vita residua in cui la macchina potrà ancora operare in condizioni di sicurezza con le eventuali relative nuove portate nominali;
- **Verbale di verifica:** documento di sintesi dell'attività di verifica predisposto per raccogliere le annotazioni e le risultanze della stessa.
- **Scheda tecnica:** documento in cui vengono indicati i dati di caratteristiche tecniche salienti relativamente ad un prodotto;

- **Non Conformità:** rilievo che evidenzia la condizione di mancato rispetto di uno o più requisiti cogenti applicabili che mette a rischio la sicurezza degli utenti; la Non Conformità determina l'esito negativo della verifica, attivando l'iter previsto dalle norme.
- **Criticità minore:** rilievo che evidenzia la presenza di anomalie, assenza di elementi o di mancato rispetto a requisiti che non mettono in dubbio la conformità dell'impianto in termini di sicurezza, ma che devono comunque essere risolti dal committente entro un adeguato termine temporale.

5 Principi di imparzialità e trasparenza

PRO-CERT concede in modo eguale a tutte le organizzazioni ed i soggetti, pubblici o privati, di accedere ai propri servizi, senza addurre distinzione alcuna sulla base della dimensione Aziendale, dell'appartenenza a qualsivoglia organizzazione o associazione, dal numero di attrezzature/impianti da sottoporre a verifica, ecc.

Al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nello svolgimento delle proprie attività di verifica, PRO-CERT precisa, anche tramite la sottoscrizione di opportuni codici comportamentali, che il proprio personale direttivo e tecnico non è soggetto ad indebite pressioni interne o esterne, di carattere commerciale, finanziario o altro, che possano condizionare negativamente il lavoro svolto.

Il personale interessato dalle attività di verifica non è coinvolto in attività che possano minare la fiducia nella propria indipendenza, imparzialità ed integrità professionale.

Inoltre PRO-CERT non svolge – né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate – attività di progettazione, costruzione, installazione, manutenzione o altro servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo di ciascuna verifica, né svolge altre attività che possano compromettere la fiducia nel proprio operato.

Tutto il personale che opera per PRO-CERT è tenuto a riferire circa eventuali minacce, pressioni o condizionamenti che dovessero subire durante lo svolgimento del loro lavoro.

6 Attivazione ed erogazione del servizio di verifica

6.1 Accesso ai servizi di verifica

Per accedere ai servizi di verifica, il Richiedente deve fornire alla PRO-CERT tutti i dati necessari.

I dati possono essere forniti per mezzo di una richiesta telefonica, fax, e-mail, pec, apposito format presente sul sito internet di PRO-CERT (www.procert.it), o in alternativa, forniti direttamente ad un referente di PRO-CERT.

6.2 Attivazione – aspetti contrattuali

A fronte della richiesta pervenuta, PRO-CERT verifica la capacità di svolgere le attività di verifica e la presenza o meno di un incarico precedente in essere.

In assenza di incarico precedente PRO-CERT, previa acquisizione delle informazioni necessarie, invia al Richiedente un'offerta, nella quale sono inoltre indicate tutte le condizioni di fornitura del servizio, e il riferimento ai contenuti del presente Regolamento. Apponendo la propria firma ed eventualmente il timbro, il Richiedente accetta l'offerta di PRO-CERT, che costituisce impegno contrattuale.

Alla ricezione dell'incarico contratto PRO-CERT verifica che ogni condizione posta in offerta sia rimasta invariata e che ogni ulteriore informazione richiesta sia stata fornita.

In caso dovessero essere evidenziate variazioni delle condizioni proposte, PRO-CERT richiederà tutte le integrazioni necessarie e/o a comunicare le opportune modifiche prima dell'avvio delle attività.

L'importo economico contenuto nell'offerta di PRO-CERT non copre gli eventuali costi per la presenza del personale necessario per il supporto e l'assistenza agli ispettori di PRO-CERT incaricati. Tali costi sono da ritenersi esclusivamente a carico del Richiedente.

6.3 Programmazione della verifica

Le verifiche sono pianificate considerando le esigenze legate alla scadenza temporale per l'effettuazione dell'intervento, la localizzazione degli impianti/attrezzature e la disponibilità del Richiedente, ciò allo scopo di ottimizzare la tempistica di esecuzione ed eventualmente di spostamento da un impianto all'altro.

PRO-CERT individua l'ispettore incaricato per l'esecuzione della verifica, concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verifica. Il Richiedente può ricusare il verificatore incaricato producendo motivate e documentate giustificazioni, quali eventuali precedenti comportamenti giudicati non in linea con l'etica aziendale o palese conflitto di interessi.

In assenza di comunicazioni da parte del Richiedente entro 7 giorni si riterrà tacitamente confermato l'appuntamento e le informazioni contenute nella suddetta comunicazione.

La comunicazione di conferma d'ordine (Promemoria) contiene:

- a. la data presunta/proposta per la verifica;
- b. il luogo di svolgimento della verifica quando differente dalla sede indicata;
- c. l'individuazione delle attrezzature soggette a verifica;
- d. l'elenco dei documenti da predisporre e delle eventuali attrezzature di supporto, campioni, personale necessario per l'effettuazione della verifica;
- e. il nome del verificatore;
- f. l'indicazione della tariffa applicata;
- g. le modalità di formalizzazione di eventuali richieste, suggerimenti o reclami.

Eventuali richieste di modifica potranno essere inoltrate dal richiedente in forma scritta fino a 3 gg lavorativi dalla prevista per la verifica.

Nel caso in cui il Richiedente desiderasse l'appuntamento in una determinata fascia oraria dovrà farne richiesta a PRO-CERT che verificherà la possibilità di esaudire la richiesta in relazione ai vincoli organizzativi e logistici.

6.4 Esecuzione della verifica

La verifica periodica può avvenire in presenza di personale designato dal Richiedente e si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. esame documentale;
2. esame a vista, preliminare all'esecuzione delle prove e misurazioni, il cui scopo è di controllare che gli impianti/attrezzature analizzate siano stati realizzati secondo le indicazioni di progetto (limitatamente alle parti verificabili) e mantenuti secondo le norme di legge e tecniche;
3. esecuzioni delle prove e misure previste dalle norme tecniche di riferimento e dalle procedure di PRO-CERT al fine di verificare il corretto funzionamento dell'attrezzatura e l'efficienza dei dispositivi di sicurezza.

Durante la verifica può essere presente un riferimento tecnico incaricato dal cliente (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Richiedente).

Nel caso non fosse possibile procedere alla effettuazione della verifica per cause non dipendenti dalla volontà di PRO-CERT (impossibilità di accesso ai locali, errata comunicazione dell'indirizzo, mancanza di riferimenti del Richiedente, ecc.), con conseguente nuova pianificazione della verifica, PRO-CERT, provvederà ad addebitare la tariffa prevista per le uscite a vuoto: si applicherà l'importo minimo tra la

verifica dell'attrezzatura e l'importo corrispondente alla tariffa oraria per il tempo impiegato (compresi i trasferimenti), come da tariffario nazionale pubblicato nella G.U. 279 del 29/11/2012.

6.5 Verbalizzazione

Al termine della verifica, il verificatore PRO-CERT compila il relativo "Verbale di Verifica" e Scheda Tecnica in occasione delle Prime verifiche periodiche o "Verbale di Verifica" in occasione delle verifiche periodiche successive alla prima, ai sensi degli allegati al D.M. 11/04/2011, comunicando al Richiedente l'esito positivo o negativo della stessa.

Al termine della verifica, l'ispettore PRO-CERT compila il "Rapporto di avvenuta Verifica", lo sottoscrive e lo fa timbrare e firmare dal Richiedente o da un suo incaricato. In alternativa la compilazione del verbale da parte dell'ispettore PRO-CERT può avvenire via web mediante tablet, o analogo dispositivo informatico, già in sede di verifica o al rientro presso il proprio ufficio. In tal caso non è prevista l'acquisizione della firma da parte del cliente.

Nel caso di "esito positivo" (adeguatezza ai fini della sicurezza) l'impianto/attrezzatura sottoposto a verifica può essere mantenuto in servizio ottemperando alle eventuali prescrizioni verbalizzate, qualora esse siano riconducibili a "criticità minori".

La risoluzione delle "criticità minori" evidenziate, non significative ai fini della sicurezza, deve essere eseguita da parte del Richiedente nel più breve tempo possibile (max.90 gg), comunicata a PRO-CERT e sarà controllata da PRO-CERT o da altro organismo abilitato in occasione della successiva verifica periodica.

Nel caso di "esito negativo" (NON adeguatezza dell'attrezzatura di lavoro ai fini della sicurezza), il verificatore trasmetterà a PRO-CERT il rapporto con esito negativo al termine della stessa giornata lavorativa. L'impianto non potrà essere mantenuto in esercizio; secondo quanto stabilito dal Decreto 11 aprile 2011, ed il Richiedente dovrà provvedere all'eliminazione delle cause che hanno determinato tale rilievo. PRO-CERT, inoltre, provvederà a dare comunicazione dell'esito negativo della verifica all'Ente preposto alla sorveglianza competente per territorio affinché adotti le misure previste dalla legge.

Il Verbale di verifica rilasciato viene inserito in apposito Registro delle attività ispettive.

Il Richiedente deve conservare una copia del verbale di verifica e della documentazione tecnica relativa in prossimità del luogo in cui l'attrezzatura di lavoro viene utilizzata, ed ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare tale Verbale di 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 della verifica.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, PRO-CERT intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

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

7 Archiviazione e custodia dei verbali

PRO-CERT conserva per un periodo di 10 anni dalla data di rilascio l'originale dei verbali di verifica e la documentazione tecnica in formato cartaceo o digitale.

8 Impegni di PRO-CERT

- PRO-CERT si impegna a svolgere il servizio descritto nel presente regolamento;
- PRO-CERT si impegna inoltre ad operare nel rispetto dei principi di:
 - Indipendenza: PRO-CERT garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione (sia interne che esterne), agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati. PRO-CERT si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Richiedente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere quanto sopra.
 - Imparzialità: PRO-CERT garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di valutazione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale.
 - Riservatezza delle informazioni ottenute prima, dopo e durante tutta l'attività di verifica: tutto il personale PRO-CERT, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Richiedente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Richiedente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Richiedente. PRO-CERT 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 PRO-CERT ne darà avviso al Richiedente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie stesse.
- PRO-CERT si impegna ad informare il Richiedente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente contratto da parte dell'autorità competente; PRO-CERT non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Richiedente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Richiedente ha facoltà di rinunciare al rapporto con PRO-CERT, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, PRO-CERT si configura come organismo di verifica di tipo "A"; infatti effettua attività di verifica 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 verifica;
- PRO-CERT garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Richiedente dalle proprie attività;
- PRO-CERT si impegna ad eseguire le attività di valutazione richieste in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Richiedente;
- PRO-CERT si impegna ad informare il Richiedente dell'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento/controllo in veste di osservatori e/o di ispettori PRO-CERT in affiancamento/addestramento e ispettori in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo o audit interni);
- PRO-CERT garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di certificazione/ispezione è stato opportunamente edotto, informato e formato circa i rischi generali e specifici nelle attività di valutazione stesse.

9 Impegni del Richiedente

Il Richiedente, si impegna a:

mettere a disposizione del personale ispettivo PRO-CERT, all'atto della verifica, la pertinente documentazione tecnica. 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; detto personale dovrà agire sotto la vigilanza di un preposto ai lavori designato dal Richiedente ed incaricato al coordinamento delle attività di verifica (eventuali costi dell'assistenza di tale personale sono a carico del Richiedente).

Qualora l'attività comporti attività riconducibili ai "lavori in quota" o in "luoghi confinati" sarà cura del richiedente garantire le idonee condizioni di sicurezza, inclusa la fornitura dei relativi DPI.

- fornire tutte le informazioni/documenti che PRO-CERT potrà richiedere circa aspetti attinenti all'oggetto del regolamento e che sono ritenuti necessari alla buona esecuzione della verifica;
- consentire al personale ispettivo PRO-CERT designato libero accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento della stessa;
- comunicare tempestivamente a PRO-CERT qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare incidenti, guasti importanti e modifiche dell'attrezzatura di lavoro;
- ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire a PRO-CERT le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale PRO-CERT, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con PRO-CERT ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni 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;
- assolvere al pagamento delle tariffe nei tempi e secondo le modalità concordate;
- possedere la revisione aggiornata del presente regolamento. Quest'ultima è sempre disponibile all'indirizzo WEB di PRO-CERT (www.procert.it).

Il Richiedente solleva PRO-CERT da qualsiasi responsabilità in caso di mancata esecuzione della verifica per cause non imputabili a PRO-CERT e in caso di eventuali danni agli impianti, componenti elettrici o ad altre macchine ed attrezzature industriali, compreso il fermo degli impianti, nel caso in cui tali danni siano riconducibili ad interruzione della fornitura di energia elettrica dovuta alle prove di verifica, a non conformità dell'impianto oggetto di ispezione, a difformità con quanto indicato nella documentazione consegnata a PRO-CERT o a mancata informazione del Datore di Lavoro internamente all'azienda dell'intervento di verifica.

10 Ricorsi e reclami

Il Richiedente può in ogni momento presentare reclamo relativo all'operato di PRO-CERT (es. comportamenti del personale, modalità di gestione delle pratiche, presunte disparità di trattamenti, ecc.) o ricorso contro una decisione di PRO-CERT (correttezza dei procedimenti seguiti e/o delle valutazioni alla base delle decisioni stesse).

Il reclami/ricorsi per poter essere ricevuti devono essere presentati in forma scritta.

Per potere essere ricevuta l'istanza di ricorso del essere presentata entro 15 giorni dalla data del ricevimento del documento che contiene le decisioni contestate, il ricorso deve essere sottoscritto dal legale rappresentate del ricorrente e contenere il riferimento dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti.

I reclami/ricorsi vengono ricevuti dalla Segreteria e trattati da personale competente, incaricato dalla Direzione, che non ha partecipato alle decisioni oggetto del ricorso o alle attività contestate nel caso di reclamo.

PRO-CERT si impegna a:

- Confermare al reclamante/ricorrente la presa in carico del reclamo/ricorso entro una (1) settimana dal ricevimento.
- Processare i ricorsi/reclami e a trasmettere una risposta scritta al reclamante/ricorrente, indicando le decisioni adottate e le azioni conseguenti, entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso/reclamo.

I reclami/ricorsi vengono gestiti nel rispetto della procedura interna PO B03 *Gestione dei reclami e dei ricorsi*. La procedura è disponibile su supporto informatico a chiunque ne faccia motivata richiesta a PRO-CERT.

11 Riservatezza

PRO-CERT opera nella piena conformità ed applicazione del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 circa il trattamento dei dati forniti dal Richiedente. In particolare si rimanda ad una espressa condivisione degli art. 1 - 12 del citato Decreto Legislativo.

PRO-CERT si impegna a mantenere la assoluta riservatezza sulle informazioni e la documentazione ricevute nel corso del rapporto contrattuale e durante lo svolgimento di tutte le attività.

In casi eccezionali, PRO-CERT metterà al corrente il Richiedente circa le informazioni rese note a terzi.

Tale impegno riguarda anche tutto il personale ed i collaboratori esterni dell'Organismo.

Dal momento del rilascio del verbale, PRO-CERT aggiorna il proprio Registro dei verbali emessi.

Il Registro non è disponibile al pubblico, ma è a disposizione delle autorità di vigilanza.

Il Richiedente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che lo riguardano siano accessibili agli Enti preposti per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.

12 Durata del contratto ed altre condizioni

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 incarico sottoscritto dalle parti.

13 Responsabilità civile e foro competente/arbitrato

PRO-CERT non è responsabile di nessuna perdita o danno, sostenuti da chiunque, e dovuti ad un atto di omissione od errore qualsiasi, o in qualche modo causati durante lo svolgimento della valutazione, o altri servizi legati all'attività di certificazione, fatta eccezione al caso di negligenza da parte di PRO-CERT.

In caso di negligenza da parte di PRO-CERT, adeguate coperture assicurative sono state prese per coprire eventuali responsabilità di PRO-CERT stessa.