
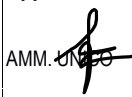


Regolamento

R_TE_01

COPIA N. _____
 CONSEGNA A _____
 DATA _____

Revisione N.	Data revisione	Data Operatività	Descrizione	Redazione	Approvazione
REV 05	02/10/2023	05/10/2023	Revisionato paragrafo "Descrizione attività"	 RDQ	 AMM. UNICO
REV 04	10/12/2020	01/03/2021	In seguito a audit da parte di ACCREDIA aggiornato: <ul style="list-style-type: none"> • § "Modifiche del presente regolamento" • § "rilascio del verbale" • § "reclami ricorsi" 	RDQ	AMM. UNICO
REV 03	29/10/2020		A Seguito esame documentale da parte di ACCREDIA: <ul style="list-style-type: none"> • Nel paragrafo riferimenti normativi: inserito RG09-ACCREDIA • Inserito paragrafo relativo all'uso del marchio ACCREDIA • Aggiornata paragrafo "reclami e ricorsi" • Inserito nuovi riferimenti di legge che modificano il D.P.R. 462/01 	RDQ	AMM. UNICO
REV 02	22/05/2020	29/05/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornato capitolo "Definizioni". • Aggiornato paragrafo "richiesta offerta" • Inserito capitolo "comunicazione all'INAIL" • Modificato capitolo "Tariffe". • Sistemato capitolo "diritti e doveri" 	RDQ	AMM. UNICO
REV 01	23/09/2019	27/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Inserito i seguenti paragrafi: tariffe, requisiti di indipendenza, imparzialità uguaglianza, riservatezza, soddisfazione del cliente. • Adeguamento al regolamento UE 679/2016 (GDPR) 	RDQ	AMM. UNICO
REV. 0	17/11/2017	20/11/2017	Prima emissione	RDQ	AMM. UNICO

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. ABBREVIAZIONI.....	5
4. DEFINIZIONI	5
5. MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO	6
6. REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E UGUAGLIANZA.....	6
7. DESCRIZIONE ATTIVITÀ.....	7
7.1. RICHIESTA DI OFFERTA	7
7.2. CONTRATTO DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA E SISTEMA DI CONTROLLO DEI DATI IN INGRESSO	7
7.3. INAIL : COMUNICAZIONE NOMINATIVO DELL'ORGANISMO INCARICATO ALLE VERIFICHE.....	8
7.4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO E PROGRAMMAZIONE DELLA VERIFICA	8
7.5. ESECUZIONE DELLA VERIFICA	8
7.5.1.....	Verifica documentale 8
7.5.2.....	Esame a vista dei luoghi e degli impianti : 9
7.5.3.....	Prove strumentali 9
7.6. RIESAME E RILASCIO DEL VERBALE.....	9
7.7. TIPOLOGIA RISULTANZE:	10
8. ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI	10
9. UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE	10
10. TARIFFE	10
11. USO DEL MARCHIO TRIVENETO.....	10
12. USO DEL MARCHIO ACCREDIA.....	11
13. RISERVATEZZA	11
14. RECLAMI E RICORSI.....	11
15. DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE	12
16. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	13



Regolamento

**Verifiche periodiche e straordinarie ai sensi del D.P.R.
462/01 e s.m.i. su impianti di MESSA A TERRA**

R.TE 01
Rev. 05

02/10/2023

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le condizioni e le procedure per la verifica periodica/straordinaria per impianti elettrici di messa a terra, dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e impianti di terra in luoghi con rischio di esplosione come definito dagli art. 4, 6 e 7 del D.P.R. 462/01 e s.m.i.. Lo scopo viene conseguito mediante un'attività di ispezione condotta da tecnici competenti e abilitati dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del D.P.R. 462/01 e s.m.i.

Al fine dell'attività descritta dal presente regolamento e ai fini del D.P.R. 462/01 si possono distinguere i seguenti luoghi di lavoro in relazione ai rischi presenti :

- Luoghi a maggior rischio in caso di incendio: secondo la Norma CEI 64-8/7 ambiente in cui il rischio relativo alle conseguenze di un incendio e' maggiore rispetto ai luoghi ordinari. A titolo di esempio non esaustivo si possono considerare in tal senso : discoteche, cinema, alberghi, tutte la attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco e che quindi richiedono il certificato di prevenzioni incendi (CPI) , edifici con strutture portanti in legno
- Cantieri edili: ai sensi della Norma CEI 64-8 sono considerati i luoghi destinati a :
 - Lavori di costruzione, manutenzione riparazione demolizione conservazione risanamento ristrutturazione equipaggiamento, e lavori di trasformazione, rinnovamento, o smantellamento di opere fisse, permanenti o temporanee, in muratura, cemento armato, in metallo, in legno, o in altri materiali, comprese le linee elettriche, le parti strutturali degli impianti elettrici le opere stradali, ferroviarie, idrauliche, marittime, idroelettriche e, solo per la parte che comporta lavori edili o di ingegneria civile, le opere di bonifica di sistemazione forestale e di sterro.
 - Lavori di costruzione edile o d'ingegneria civile, gli scavi e lavori di montaggio e smontaggio di elementi prefabbricati utilizzati per la realizzazione di lavori edili e d'ingegneria civile.
- Locali medici: luoghi destinati a scopi diagnostici, terapeutici, chirurgici, sorveglianza e riabilitazione pazienti (ad esempio gli ospedali, cliniche private, studi medici e dentistici, locali dedicati ad uso medico nei luoghi di lavoro, ecc.). Sono compresi fra questi locali anche quelli destinati ad uso estetico (Norma CEI 64-8, Sezione 710).
- Luoghi a rischio esplosione: luoghi ove sono presenti atmosfere esplosive. E' da considerarsi miscela esplosiva la miscela con l'aria, a condizioni atmosferiche, di sostanze infiammabili allo stato di gas, vapori, nebbie o polveri in cui, dopo l'accensione, la combustione si propaga all'insieme della miscela incombusta. Sono, inoltre, da considerarsi luoghi con pericolo di esplosione i luoghi nei quali vengono prodotte, manipolate, lavorate e depositate materie esplosive.
- Luoghi ordinari: tutti i luoghi che non rientrano nei casi sopra considerati.

A conclusione dell'iter di verifica, Triveneto S.r.l. emette verbale di verifica, in riferimento alle norme internazionali applicabili.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
- ILAC-P15:06/2014: Linea guida per l'applicazione della ISO/IEC 17020:2012
- Decreto del presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n.ro 462 e s.m.i. : "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".
- Legge n. 8 del 28 febbraio 2020 : " conversione in legge, con modifiche, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni , non che' di innovazione tecnologica " (pubblicata in G.U. n. 51 del 29/02/2020).
- decreto del presidente dell'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (ISPESL) 7 luglio 2005, pubblicato sul supplemento ordinario n. 125 alla Gazzetta Ufficiale n. 165 del 18 luglio 2005, e successive modificazioni.
- Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n.ro 37: " Regolamento concernente l'attuazione dell'art. 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici"
- Testo unico sulla sicurezza D.lgs 81/2008 e s.m.i. " Attuazione dell'art 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro
- Norma CEI 0-14: "Guida all'applicazione del DPR 462/01 relativo alla semplificazione del procedimento pe 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"
- Direttiva 11 Marzo 2002, Ministero Attività produttive : "Procedure per l'individuazione, ai sensi degli articoli 4,6 e 7 del decreto del Presidente della Repubblica 22 ottobre 2001, n 462, degli organismi di ispezione di tipo "A"
- Circolare del Ministero delle attività Produttive prot. N. 10723 del 25 febbraio 2005 : Risposta a quesito verifiche impianti di messa a terra – DPR 462
- Norma CEI 0-21." Regole tecnica di riferimento per la connessione di utenti attivi e passivi alle reti BT delle imprese distributrici di energia elettrica"
- Norma CEI 64-8-1: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua Parte 1: Oggetto, scopo e principi fondamentali

- Norma CEI 64-8-2 : Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 2: Definizioni
- Norma CEI 64-8-3: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 3: Caratteristiche generali
- Norma CEI 64-8-4: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 4: Prescrizioni per la sicurezza
- Norma CEI 64-8-5: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 5: Scelta ed installazione dei componenti elettrici
- Norma CEI 64-8-6: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 6: Verifiche
- Norma CEI 64-8-7: Impianti elettrici utilizzatori a tensione nominale non superiore a 1000 V in corrente alternata e a 1500 V in corrente continua
Parte 7: Ambienti ed applicazioni particolari
- Norma CEI 64-14: Guida alle verifiche degli impianti elettrici utilizzatori
- RG-09 : "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA"

REV. 05

Si specifica che per quanto riguarda i riferimenti non datati si applica l'ultima edizione in vigore.

3. ABBREVIAZIONI

ST = Sostituto Tecnico
ReTec = Responsabile Tecnico
CT = Collaboratore Tecnico
ON = Organismo Notificato
NC = Non Conformità
Oss=Osservazioni

4. DEFINIZIONI

- **Verifiche periodiche (art.4 e art.6 D.P.R 462/01):** attività di ispezione richiesta dal datore di lavoro ed eseguita dall'ASL, ARPA o da Organismi individuati dal Ministero dello Sviluppo Economico sulla base di criteri stabiliti dalla normativa europea UNI CEI su impianti elettrici di messa a terra, dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche e/o impianti in luoghi con pericolo di esplosione. Tali attività vengono svolte **ogni 5 anni**, ad esclusione di impianti installati in cantiere, in locali adibiti a uso medico, in luoghi a maggior rischio incendio e in luoghi a rischio esplosione la cui periodicità è pari a **2 anni**.
- **Verifiche straordinarie (art. 7 D.P.R. 462/01)** attività di ispezione effettuate dall'ASL, ARPA o dagli organismi individuati dal Ministero a seguito di :
 - Esito negativo della verifica periodica
 - Modifica sostanziale dell'impianto
 - Richiesta del datore di lavoro
- **Dichiarazione di conformità DICO (art. 7 decreto D.M. 37/2008)** : al termine dei lavori, previa effettuazione delle verifiche previste dalla normativa vigente, comprese quelle di funzionalità dell'impianto, l'impresa installatrice rilascia al committente la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati, fanno parte integrante la relazione contenente la tipologia di materiale impiegato, nonché il progetto redatto da un professionista iscritto negli albi professionali per casi specificati dall'art 5 del decreto D.M. 37/2008 o dal responsabile tecnico dell'impresa installatrice.
- **Dichiarazione di rispondenza DIRI (art. 7 decreto D.M. 37/2008):** Nel caso in cui la dichiarazione di conformità di cui all'art.7 comma 1 del decreto D.M. 37/2008 non sia stata prodotta o non sia reperibile per gli impianti eseguiti prima dell'entrata in vigore del suddetto decreto e' possibile ottenere una dichiarazione di rispondenza resa da un professionista iscritto all'albo professionale per le specifiche competenze tecniche richieste che ha esercitato la professione per almeno 5 anni.
- **Messa in esercizio e omologazione (art.2 e art.5 DPR 462/01):** per impianti elettrici di messa a terra e dispositivi di scarica atmosferica, la messa in esercizio non può essere effettuata prima della verifica eseguita dall'installatore che rilascia la dichiarazione di conformità. La dichiarazione di conformità in questo caso equivale a tutti gli effetti ad omologazione dell'impianto. Tale documento deve essere inviato dal Datore di lavoro entro 30 giorni dalla messa in esercizio all'ASL o all'ARPA e all'INAIL o in alternativa allo sportello unico del comune competente. Per gli impianti di messa a terra installati in luoghi con pericolo di esplosione (denominati anche ATEX) la messa in esercizio

non può essere effettuata prima della dichiarazione di conformità rilasciata dall'installatore, la quale va inviata all'ASL o all'ARPA entro 30 giorni dalla messa in esercizio. Inoltre, l'omologazione viene eseguita dall'ASL o dall'ARPA competenti in territorio effettuando la prima verifica sulla conformità alla normativa vigente. In tal caso la verifica periodica da parte dell'organismi di ispezione viene eseguita esclusivamente in seguito all'attività di omologazione.

REV. 05

- **Registro dei controlli periodici:** Sulla base dell'art. 86 del D.LGS 81/2008 il Datore di lavoro deve provvedere a far svolgere controlli periodici secondo le indicazioni delle norme di buona tecnica e la normativa vigente per verificarne lo stato di conservazione e di efficienza ai fini della sicurezza. I controlli periodici non equivalgono alle verifiche secondo il D.P.R. 462/01 e s.m.i.
- **Impianto di terra (NORMA CEI 0-14):** insieme dei dispersori, conduttori di terra, conduttori equipotenziali, collettori (nodi) principali di terra e conduttori di protezione destinati a realizzare la messa a terra di protezione. Ai fini del DPR 462/01 fanno parte dell'impianto di terra anche i segnalatori di primo guasto ed i dispositivi di protezione dalle sovracorrenti o dalle correnti di dispersione predisposte per assicurare la protezione dai contatti indiretti.
- **Potenza impegnata (art. 2 decreto D.M. 37/2008) :** il valore maggiore tra la potenza impegnata contrattualmente con l'eventuale fornitore di energia e la potenza nominale complessiva degli impianti di auto produzione eventualmente installati
- **Potenza disponibile:** massima potenza erogabile dal contatore.
- **Collaboratore Tecnico (verificatore/ispettore):** persona in possesso dei requisiti tecnico - professionali necessari per eseguire Le ATTIVITA' DI ISPEZIONE di cui al presente regolamento debitamente qualificata da TRIVENETO s.r.l.. Non deve essere progettista/ installatore/ manutentore / fabbricatore/ fornitore di impianti elettrici. Inoltre, non deve possedere partecipazioni in società che operano in ambito di impianti elettrici (appendice A – organismo di tipo A – Norma UNI 17020).
- **Coadiutori alle verifiche (p.to 5.2.18 della Norma CEI 0-14):** persone nominate dal Committente per aiutare il collaboratore tecnico durante l'effettuazione della verifica (stesura cavi, apertura e chiusura di involucri, predisposizione delle attrezzature (a titolo di esempio ma non esaustivo: in genere tale figura è rappresentata dall'elettricista o da chi conosce l'impianto elettrico ...).
- **Datore di lavoro (art.2 lettera b d.lgs 81/2008):** il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.

5. MODIFICHE DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Nel caso vengano apportate variazioni sostanziali ai requisiti di ispezione, TRIVENETO SRL provvede a revisionare il presente documento sulla base di tali modifiche. L'organismo, inoltre, notifica tramite e-mail/PEC ai soggetti interessati l'avvenuto aggiornamento del presente regolamento disponibile e scaricabile sul sito internet presso la sezione "DOCUMENTAZIONE". Nell'eventualità in cui le modifiche apportate non vengano accettate dal cliente esso ha facoltà, entro 20 giorni lavorativi dall'invio di tale comunicazione, di trasmettere via PEC a TRIVENETO SRL recessione del contratto di servizio sottoscritto. Non ricevendo nessuna notifica da parte del cliente in merito alla nuova revisione, il regolamento viene considerato accettato.

Rev. 04

6. REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E UGUAGLIANZA.

Triveneto s.r.l. e il suo organico svolgono le loro funzioni in maniera imparziale, neutrale e trasparente rispetto le parti coinvolte.

Data la tipologia dell'attività, Triveneto s.r.l., quale ente terzo non può svolgere attività di consulenza.

Si precisa che il personale e lo stesso Organismo di ispezione non esegue attività in conflitto con la loro indipendenza di giudizio. In particolare il personale attraverso un impegno scritto dichiara di non eseguire attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, utilizzo o manutenzione degli impianti oggetto di ispezione.

Triveneto s.r.l. mette a disposizione i servizi descritti nel presente regolamento senza discriminazione alcuna, dando la possibilità a tutti, privati e pubblici, di accedere alla documentazione inerente attraverso il proprio sito: www.trivenetoverifiche.it, indipendentemente dalle caratteristiche del richiedente.

L'organismo svolge la propria attività evitando che possibili pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altro genere possano compromettere il giudizio professionale finale. Nei casi in cui ciò si verificasse Triveneto tempestivamente identifica la gravità e la probabilità che tale situazione avvenga nel tempo attuando se necessario opportune azioni per ridurre/eliminare il rischio per l'imparzialità.

7. DESCRIZIONE ATTIVITÀ

7.1. RICHIESTA DI OFFERTA

Il Cliente può richiedere la verifica periodica/straordinaria ai sensi del d.p.r. 462/01 e s.m.i. contattando Triveneto S.r.l. tramite e-mail/lettera o il format presente nel sito <https://trivenetoverifiche.com/> alla sezione "contatti" in cui fornire i propri recapiti e il tipo di servizio richiesto

Triveneto S.r.l. provvede a esaminare e a valutare la possibilità di poter eseguire correttamente la verifica sulla base delle richieste specifiche del Cliente quali in particolare: l'ubicazione geografica dell'impianto e la tipologia di impianto (ambiente medico, ATEX, cantiere...)

L'attività di verifica ai sensi del d.p.r. 462/01 e s.m.i. e' soggetta a tariffario unico nazionale definito dal decreto del presidente dell'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (ISPESL) 7 luglio 2005, pubblicato sul supplemento ordinario n. 125 alla Gazzetta Ufficiale n. 165 del 18 luglio 2005, e successive modificazioni.

Sulla base di tale tariffario, per poter definire correttamente l'importo della verifica il cliente deve indicare nella richiesta dell'offerta la **potenza disponibile** indicata nella bolletta dell'energia elettrica elaborata dall'operatore che la eroga.

Rev. 05

Richiesta di offerta per Verifica Straordinaria

Sulla base dell'art. 7 del decreto in vigore, il committente è tenuto a richiedere **la verifica straordinaria** nei seguenti casi :

- esito negativo della verifica periodica;
- modifica sostanziale dell'impianto;
- richiesta del datore del lavoro (esempi non esaustivi: richiesta a seguito infortunio, per anomalie sull'impianto, a seguito di incendio, allagamenti, fulminazione).

Per modifiche sostanziali si intende un intervento che modifica in maniera sostanziali le condizioni originarie dell'impianto che in qualche modo coinvolge l'intero impianto o il punto di consegna. Sono un esempio non esaustivo:

- Variazione della categoria dell'impianto o della tensione di alimentazione
- Aumento di potenza
- Modifica del sistema elettrico o del sistema di protezione contro i contatti indiretti se riguarda l'intero impianto
- Aumento del n.ro di cabine di trasformazione
- Cambio sostanziale di destinazione d'uso dell'ambiente (es: da magazzino a studio medico)
- Per le protezioni contro le scariche atmosferiche sono da considerarsi modifiche sostanziali quelle che comportano un aumento del livello del rischio.
- Per impianti nei luoghi con pericolo di esplosione : variazione della classificazione dei luoghi, sostituzione di apparecchiature con diverso modo di protezione, aggiunta di apparecchiature elettriche in luoghi classificati

Non sono da considerarsi modifiche sostanziali : L'aumento della potenza contrattuale, il cambio di ragione sociale, o le modifiche nei quadri elettrici che non comportino modifiche sul sistema di protezione contro i contatti indiretti.

Si specifica che la verifica straordinaria non modifica la scadenza della periodica.

7.2. CONTRATTO DI VERIFICA PERIODICA E STRAORDINARIA E SISTEMA DI CONTROLLO DEI DATI IN INGRESSO

Valutata la fattibilità a svolgere l'attività attraverso le proprie risorse, Triveneto srl elabora l'offerta (MOD90G) inviandola al cliente assieme ai seguenti moduli :

- **MOD14T** : Domanda di Verifica su impianti di essa a terra ai sensi del D.p.r. 462/01 e s.m.i.
- **MOD14T bis** : Condizioni contrattuali relative all'attività di Verifica degli impianti di messa a terra ai sensi del d.p.r.462/01
- **MOD05SD** Informativa per il consenso al trattamento di dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 . (nel caso in cui il cliente richiede per la prima volta un qualsiasi servizio a Triveneto o nel caso di rinnovo dei termini temporali)

Qualsiasi divergenza di comprensione tra Triveneto s.r.l. e il Cliente verrà risolta prima di procedere con la formalizzazione del contratto previo accordo scritto.

Il Cliente se accetta l'offerta è tenuto a firmare il contratto (MOD14T), le condizioni contrattuali e l'informativa sulla privacy.

È tenuto, inoltre, ad allegare alla documentazione compilata anche **copia della bolletta dell'energia elettrica** elaborata dall'operatore che la eroga e inviare il tutto a TRIVENETO s.r.l.

Rev. 05

In caso di impianto alimentato in media tensione con propria cabina di trasformazione, prima della verifica in campo, il cliente è tenuto a inviare i dati relativi alla fornitura (corrente di guasto monofase a terra e tempo di eliminazione del guasto) richiedendoli direttamente all'Ente Fornitore di energia.

La sottoscrizione del modulo di offerta, del contratto e delle condizioni contrattuali da parte del Cliente, contestuale all'accettazione delle clausole ivi incluse, comprese quelle vessatorie, costituisce formale suo consenso a portare avanti l'iter di verifiche periodiche/straordinarie.

Al momento del ricevimento del contratto, Triveneto srl verifica che sia stato compilato correttamente, qualora riscontrasse incompletezze l'ufficio commerciale/ il venditore di zona avrà cura di contattare il cliente per le dovute integrazioni. Se durante il riesame della domanda si riscontrasse incongruenze tra i valori di potenza disponibile indicati nella copia della bolletta e quelli dichiarati dal committente in sede di richiesta offerta, Triveneto s.r.l. avrà la facoltà di rielaborare l'offerta sulla base di quanto indicato nella bolletta.

A conclusione della verifica dei requisiti contrattuali, Triveneto srl provvede ad inserire nel proprio gestionale i dati raccolti con il contratto generando la commessa, che automaticamente viene identificata con un numero univoco della pratica. Tale numero viene altresì riportato in tutta la documentazione prodotta dal collaboratore Tecnico (Verbale di verifica Periodica/Straordinaria) al fine di renderla rintracciabile e riferibile in ogni momento all'impianto ispezionato.

La conferma del soddisfacimento dei requisiti di contratto, dei requisiti di risorse e dell'inserimento corretto dei dati di contratto nel sistema informatico di Triveneto S.r.l è rappresentato dall'invio in automatico al cliente della dichiarazione di accettazione (MOD34T).

7.3. INAIL : COMUNICAZIONE NOMINATIVO DELL'ORGANISMO INCARICATO ALLE VERIFICHE

Il committente in veste di Datore di lavoro e' tenuto secondo il comma 2 dell'art. 7 bis del D.P.R. 462/01 modificato dalla Legge 8/2020 a comunicare all'INAIL per via informatica il nominativo dell'organismo incaricato a effettuare le verifiche di cui agli artt. 4 e 6 dello stesso decreto.

Rev. 04 Il datore di lavoro deve compilare il modulo predisposto dall'INAIL allegando copia della dichiarazione di conformità o di rispondenza e copia del verbale di omologazione ASL/ARPA in caso di luogo ATEX.

Il modulo e la documentazione tecnica devono essere inviati tramite portale CIVA nel momento in cui verrà attivato per tale scopo.

Si precisa che tale comunicazione NON sostituisce la denuncia dell'impianto di cui all'art. 2 comma 2 del D.P.R. 462/01 e s.m.i..

Nel caso in cui l'impianto non sia mai stato denunciato, prima della comunicazione sopra indicata, è opportuno presentare la denuncia dell'impianto di messa a terra e dell'installazione di protezione contro le scariche atmosferiche (se presente) all'INAIL (attraverso il portale CIVA e il pagamento del bollettino) e all'ASL o all'ARPA di competenza territoriale.

In seguito alla denuncia si potrà procedere con la comunicazione del nominativo dell'organismo di ispezione scelto.

7.4. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO : ASSEGNAMENTO DELL'INCARICO E PROGRAMMAZIONE DELLA VERIFICA

Il nominativo del personale incaricato di eseguire la verifica presso il cliente viene assegnato dall'ufficio programmazione tramite l'utilizzo del gestionale con debito anticipo. L'ufficio preposto comunica poi, tramite email o telefono:

- Rev. 05
- All'ispettore l'assegnamento dell'incarico, costui in seguito nel caso in cui ravveda un possibile conflitto sull'imparzialità è tenuto a comunicarlo allo stesso ufficio entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione.
 - al cliente e alla ditta di manutenzione il nominativo dell'ispettore. In seguito il committente, entro 5 giorni lavorativi dalla data di tale comunicazione, ha la facoltà di ricusare il verificatore inviando email con debita motivazione. Non ricevendo alcun avviso da parte del cliente, l'assegnamento si considera accettato.

L'ispettore organizza le uscite contattando il cliente ed il coadiutore (persona nominata dal committente con lo scopo di aiutare l'ispettore durante la verifica per la : stesura cavi, apertura e chiusura involucri, predisposizione delle attrezzature... e che presenta conoscenza dell'impianto oggetto dell'ispezione) che avrà il compito di accompagnare e supportare operativamente L'ispettore durante le verifiche .

L'ispettore esegue le attività secondo le modalità operative definite da Triveneto S.r.l.

I requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

- Qualifica della risorsa per le attività previste;
- Assenza di conflitto di interesse e garanzia di valutazioni imparziali. In particolare, nessuna risorsa può essere designata se è stata direttamente coinvolta, o è stata impiegata da un organismo coinvolto nella progettazione, nella fornitura, nell'installazione o nella manutenzione del prodotto oggetto di ispezione.

Rev. 05 7.5. ESECUZIONE DELLA VERIFICA

Le verifiche periodiche e straordinarie seguono le istruzioni operative definita internamente sulla base della " linea guida CEI 0-14" e in linea generica prevedono :

- Un Esame della documentazione tecnica
- Un esame a vista dei luoghi e degli impianti
- L'esecuzione delle prove con il supporto dell'assistenza tecnica (coadiutore) messa a disposizione dal committente
- La compilazione del verbale del rapporto di verifica da parte dell'ispettore.

Fondamentale la presenza della documentazione tecnica messa a disposizione all'ispettore durante l'attività di verifica.

La mancanza dei documenti tecnici impedisce all'ispettore di eseguire l'attività di ispezione. Nel caso si verifichi tale carenza l'ispettore risulta essere nelle condizioni di non poter eseguire correttamente la verifica, per tale motivo Triveneto s.r.l. potrà emettere a titolo di penale "una comunicazione di uscita vuoto" addebitando l'importo al committente secondo quanto predisposto dalle condizioni contrattuali e dal tariffario unico nazionale vigenti.

Prima della verifica l'ispettore si accerta dell'eventuale applicazione di cartellonistica con avviso di verifica in corso da parte del coadiutore.

7.5.1. Verifica documentale

La documentazione tecnica che l'azienda deve rendere disponibile è differente a seconda del tipo di impianto.

L'esame documentale consiste nella verifica :

- Della Documentazione fornita dall'ente distributore dell'energia elettrica, in particolare contratto di fornitura dell'energia elettrica, necessaria a validare le caratteristiche elettriche (come la potenza impegnata) indicate dal cliente sul modulo di richiesta dati.
- Della Documentazione relativa alla messa in esercizio dell'impianto e al numero matricola rilasciato dall'INAIL inseguito alla denuncia
- Solo Per gli impianti in media tensione con propria cabina di trasformazione della presenza della lettera emessa dall'ente fornitore di energia relativamente alla **corrente i guasto** monofase a terra e **tempo di eliminazione del guasto** .
- Della Planimetrie dell'impianto elettrico.
- Della Dichiarazione di conformità o Dichiarazione di rispondenza. Si ricorda che esclusivamente per gli impianti di messa a terra e i

- dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche la dichiarazione di conformità emessa dall'installatore equivale all'omologazione dell'impianto così come definito dall'art 2 comma 1 del D.PR. 462/01 e s.m.i.
- Del certificato di omologazione per gli impianti in luoghi con pericolo di esplosione (ATEX) secondo l'art. 5 comma 4 del D.P.R. 462/01 e s.m.i.. Si ricorda che in mancanza di tale documento non è possibile proseguire la verifica.
 - Degli Schemi elettrici di quadri bassa tensione o alta tensione per cabine
 - Degli Schemi elettrici di eventuali apparecchiatura e impianti particolari
 - Degli Eventuali verbali di verifiche precedenti
 - In caso di locale medico: del registro delle verifiche periodiche con data ed esito effettuate da tecnici qualificati e planimetria con i nodi
 - In caso di impianti di protezione contro le scariche atmosferiche: della valutazione dei rischi e la relazione di calcolo relativa alle caratteristiche dell'LPS (Lightning Protection System) interno ed esterno
 - In caso di impianti in luoghi a rischio esplosione: della classificazione delle zone pericolose sulla base :
 - Del Tipo : 0, 1 e 2 per gas, vapori e nebbia, 20,21 e 22 per polveri, 0,1,2,e R per gli esplosivi
 - Della forma e dimensione dell'ambiente (planimetria,...)
 - Dei Dati tecnici degli impianti di sicurezza adottati (pressurizzazione, controllo dell'esplosività ...).
 - Del Manuale di manutenzione e di gestione degli impianti.
 - Del registro dei controlli periodici (art. 86 del D.LGS 81/2008) secondo le indicazioni delle norme di buona tecnica e la normativa vigente il cui scopo e' quello di verificare lo stato di conservazione e di efficienza ai fini della sicurezza. .
 - Della presenza di eventuali verbali precedenti.

7.5.2. Esame a vista dei luoghi e degli impianti :

In seguito prima di procedere con le prove strumentali, l'ispettore svolge un esame a vista dell'impianto elettrico, dell'intera struttura interna ed esterna sotto il punto di vista della protezione contro i contatti indiretti. Viene esaminata anche la corretta installazione di componenti che hanno influenza sulla sicurezza dell'impianto, ad esempio: integrità degli involucri. Per gli impianti di protezione contro le scariche atmosferiche viene esaminata l'integrità della struttura e la conservazione degli ancoraggi e delle connessioni

7.5.3. Prove strumentali

Segue l'esecuzione delle prove in campo così come descritte dalle istruzioni operative interne all'azienda. In linea di massima a secondo del tipo di impianto si possono eseguire diverse prove tra le quali:

- Prove di continuità dei conduttori di terra e di protezione equipotenziale
- Prove di funzionamento
- Misura della resistenza di terra
- Misura dell'impedenza dell'anello di guasto
- Misura di passo e contatto
- Misura dell'impedenza dei conduttori di protezione e della resistenza dei collegamenti equipotenziale
- Misura delle correnti di primo guasto

L'esame a vista e le prove devono essere eseguite con il **supporto dell'assistenza tecnica (coadiutore) messa a diposizione dal committente.**

Al momento della verifica, nel caso in cui l'ispettore evidenzi criticità (NON CONFORMITA') che implicano **ESITO NEGATIVO** (vedere successivo § "tipologia risultanze") è tenuto ad:

1. avvisare telefonicamente gli uffici competenti di Triveneto s.r.l. i quali provvederanno ad attivare l'iter per il riesame e per l'invio della documentazione ufficiale alle parti interessate (cliente, ditta di manutenzione e ufficio territoriale competente).
2. avvisare telefonicamente il cliente specificando l'esito della verifica.

Il committente una volta eliminata la causa della non conformità è tenuto a richiedere a TRIVENETO la verifica straordinaria .

Rev. 04

Descrizioni più dettagliate riguardo alle attività svolte dall'ispettore sono presenti nelle istruzioni operative eventualmente disponibili su richiesta scritta presso la sede legale di TRIVENETO SRL .

7.6. RIESAME E RILASCIO DEL VERBALE

Rev. 05

Sulla base delle risultanze dell'ispezione condotta sull'impianto di messa a terra, l'ispettore compila il rapporto e il verbale di verifica tramite l'uso del gestionale entro 15 giorni lavorativi dalla data di inizio verifica. Verbale e report vengono compilati e salvati dall'ispettore attraverso l'uso di un gestionale interno a Triveneto s.r.l.

Prima dell'invio alle parti interessate, il verbale e il rapporto di verifica vengono riesaminati e approvati dal Responsabile Tecnico o in sua assenza dal Sostituto Tecnico, in particolare :

- In caso di esito **positivo**: il riesame viene eseguito entro 15 giorni lavorativi dalla data di chiusura della verifica. Nel caso in cui durante il riesame si evidenziano anomalie di tipo formale (refusi, errori ortografici...) il riesaminatore lo comunica all'ispettore, il quale entro 2 giorni lavorativi provvede ad apportare le dovute correzioni. Se i dubbi riguardano risultati e/o misurazioni che

possono influenzare l'esito della verifica il riesaminatore richiede chiarimenti all'ispettore e in caso di necessità si riserva di far ripetere la verifica presso l'impianto e ove lo ritenga opportuno presenziare a tale attività. In questo caso l'ispettore ha tempo 15 giorni lavorativi per la risoluzione di tali anomalie, compatibilmente comunque con la disponibilità del cliente.

- In caso di esito **negativo**: il riesame viene eseguito entro 5 giorni lavorativi dalla data di chiusura della verifica.

Il riesaminatore riesamina la documentazione ufficiale attraverso l'uso del gestionale. Una volta approvato il verbale di verifica e il rapporto allegato vengono inviati, mediamente entro la mezzanotte del giorno della validazione, da un sistema automatico al cliente e per conoscenza alla ditta di manutenzione all'indirizzo email / PEC registrato all'interno dell'anagrafica.

Inoltre, nel caso di esito **negativo** entro 2 giorni lavorativi dal riesame il verbale viene inviato manualmente tramite PEC da Triveneto s.r.l. all'Organo di Vigilanza territoriale così come indicato dagli artt. 13 e 14 del D.LGS 81/2008

In caso di verifica straordinaria effettuata da TRIVENETO a seguito di verbale negativo derivante da attività di verifica a campione eseguita dall'ISPESL secondo l'art.3 del DPR. 462/01 copia del verbale di straordinaria dovrà essere inviato all'ASL /ARPA competente nel Territorio e comunicato l'esito all'ISPESL.

7.7. TIPOLOGIA RISULTANZE:

NON CONFORMITA'= non sono rispettati i requisiti essenziali di sicurezza della normativa vigente. I rilievi di tale entità comportano esito negativo della verifica, dato che pregiudicano la sicurezza dell'impianto oggetto di verifica.

OSSERVAZIONI. = rilievo di anomalie che non pregiudicano la sicurezza dell'impianto, la cui ottemperanza verrà verificata in occasione della successiva verifica.

8. ARCHIVIAZIONE E GESTIONE DEI DOCUMENTI

I verbali di verifica periodica e straordinaria rilasciati vengono conservati per **dieci anni** da Triveneto S.r.l., secondo quanto previsto dalla normativa in vigore e dalla procedura PG10.

9. UTILIZZO DEL VERBALE DA PARTE DEL CLIENTE

Il cliente ha la facoltà di utilizzare il verbale ai fini legislativi e contrattuali esibendolo ai soggetti che lo richiedono. E' fatto obbligo, tuttavia, un utilizzo del verbale corretto che non rechi inganno o confusione al destinatario finale.

Il Cliente può riprodurre integralmente il verbale di ispezione, ingrandendolo o riducendolo, a colori o in bianco e nero, purché lo stesso resti leggibile e non subisca alterazione.

L'utilizzo non conforme del verbale rispetto a quanto indicato nel presente paragrafo, autorizza Triveneto srl ad agire con opportuni provvedimenti.

10. TARIFFE

Le modifiche del D.P.R. 462/01 introdotto dalla legge 8/2020 hanno imposto un tariffario unico nazionale per questo tipo di attività di ispezione. In particolare il nuovo articolo 7 bis del D.P.R. 462/01 E S.M.I. specifica al comma 4 quanto segue "*Le tariffe per gli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4, e all'articolo 6, comma 4, applicate dall'organismo che è stato incaricato della verifica dal datore di lavoro, sono individuate dal decreto del presidente dell'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (ISPESL) 7 luglio 2005, pubblicato sul supplemento ordinario n. 125 alla Gazzetta Ufficiale n. 165 del 18 luglio 2005, e successive modificazioni*".

Il sopra citato tariffario definisce l'importo sulla base di classi (range) di potenza installata (KW).

Inoltre lo stesso documento specifica che per ogni attività non espressamente prevista dal tariffario viene addebitato un importo orario pari a 93 €.

Data la natura del tariffario unico nazionale non sono ammessi sconti in quanto non previsti dal decreto del 7 luglio 2005.

Si specifica infine che sempre sulla base dell'art. 7 bis del D.P.R. 462/01 e s.m.i. Triveneto s.r.l. per le attività di cui agli artt. 4 e 6 dello stesso decreto deve versare all'INAIL una quota pari al 5% della tariffa applicata per coprire i costi di gestione e mantenimento della banca dati informatizzata. Le tariffe indicate negli accordi contrattuali con il committente si intendono al lordo di tale quota. La percentuale spettante all'INAIL non è soggetta all'applicazione dell'IVA.

11. USO DEL MARCHIO TRIVENETO

Logo: Simbolo registrato da TRIVENETO S.r.l. per la sua presentazione. Solo l'Organismo può fare uso del proprio logo nei suoi documenti.



Lo schema di accreditamento di TRIVENETO srl è ISP (INSP): Ispezione (Inspection);

12. USO DEL MARCHIO ACCREDIA

Triveneto srl, sui propri verbali di verifica periodica/straordinaria e su altra documentazione relativa al presente regolamento, appone il marchio ACCREDIA in conformità alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia" (RG09). L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo NON è consentito.

13. RISERVATEZZA

Triveneto s.r.l. considera tutti gli atti relativi all'attività di ispezione riservati, salvo quanto previsto dalla Legge.

Come definito dall'art. 4 del Regolamento Europeo 679/2016, Triveneto risulta essere l'unico Titolare del Trattamento dei dati personali del richiedente, raccolti durante l'attività descritta dal presente regolamento. Triveneto s.r.l. in qualità di titolare autorizza il proprio personale ad accedere, a consultare tali dati e eventuali documentazioni.

Il personale coinvolto nel servizio di ispezione svolge le attività nel pieno rispetto della riservatezza. Triveneto s.r.l. opera nel rispetto del d.lgs 196/2003 e del Regolamento europeo sui trattamenti dati personali 679/2016 (GDPR).

Nei casi in cui i suddetti documenti o taluni dati personali debbano essere messi a disposizione a enti preposti (ACCREDIA, Ministero...) per obblighi di legge o per regole derivanti da essi, Triveneto darà comunicazione al committente. Si fa presente che ai sensi del regolamento GDPR e per le finalità di tipo giuridico-legislative i dati personali raccolti possono essere trasmessi a agenti di commercio che gestiscono i rapporti per conto del Titolare del Trattamento, a istituti di credito, a società di assicurazione del credito, a società di recupero credito, a società di informazioni commerciali, società di factoring, società di consulenza, avvocati e consulenti legali, Enti (Pubblici e privati), società o altri soggetti terzi che svolgono attività in outsourcing.

14. RECLAMI E RICORSI

Reclami

Chiunque esprima insoddisfazione relativamente alla attività di Verifica periodica e straordinaria ai sensi del D.P.R. 462/01 e s.m.i., svolta da Triveneto s.r.l. può presentare reclamo.

Triveneto srl è tenuto :

- a riceverlo,
- a valutare la propria effettiva o meno responsabilità,
- a confermare al reclamante la ricezione e la preso in carico entro 20 giorni lavorativi,
- nel caso in cui ci sia responsabilità, a prendere una decisione in merito alla risoluzione del reclamo e alle azioni da intraprendere,
- a registrare il reclamo e le azioni avviate,
- a comunicare alla parte interessata, quando possibile, l' avviso relativo alla fine del processo di trattamento o alla stato di avanzamento del reclamo.

Il reclamo può pervenire sia tramite comunicazione telefonica che scritta (mail/pec , fax o lettera raccomandata) e può riguardare sia aspetti amministrativi che tecnici. Triveneto s.r.l. prenderà in considerazione solo le comunicazioni che contengono le motivazioni del reclamo e le generalità del reclamante. I dati saranno trattati nel rispetto del principio di riservatezza.

Ricorsi

Laddove il Cliente (richiedente della verifica periodica/straordinaria) avvisasse la necessità di presentare ricorso contro le decisioni dell'Organismo Abilitato (Triveneto S.r.l.) esplicitate dal verbale, può inviare entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del verbale riesaminato comunicazione scritta alla competente Commissione Tecnica, evidenziando e motivando le ragioni del proprio disaccordo.

La Commissione Tecnica entro 20 giorni dalla data della ricezione di tale comunicazione, dovrà approfondire l'oggetto del ricorso, usufruendo della possibilità di disporre di tutti gli accertamenti del caso, confrontandosi eventualmente con il cliente interessato.

Entro e non oltre 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione del ricorso, verrà espresso un giudizio scritto da parte della commissione Tecnica (ovviamente da personale non coinvolto nel processo del ricorso). Tale giudizio sarà comunicato in forma scritta al cliente.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività di ispezione svolta dall'Organismo, è competente, esclusivamente, il Foro di Treviso.

Rev. 03

Si precisa che per mantenere l'imparzialità, l'analisi del reclamo o del ricorso viene eseguita, riesaminata ed approvata da, personale che non è coinvolto direttamente nell'attività di ispezione oggetto di attenzione .

15. DIRITTI E DOVERI DEL RICHIEDENTE/CLIENTE

Diritti del richiedente

Il Richiedente può:

- Presentare ricorso e/o reclami in merito alle decisioni e/o esecuzione dell'attività di ispezione.
- Ricusare l'ispettore attraverso motivazione scritta e valida.

Doveri del richiedente

Il Richiedente è tenuto a:

- fornire tutte le informazioni/documenti che Triveneto potrà richiedere in quanto necessarie alla buona esecuzione della verifica. Di seguito la documentazione tecnica richiesta:
 - ✓ Dichiarazione di conformità secondo decreto D.M. 37/2008 o Dichiarazione di Rispondenza;
 - ✓ Progetti e schemi
 - ✓ i verbali dell'ultima verifica periodica e di eventuali verifiche straordinarie eseguite sull'impianto;
 - ✓ i rapporti tecnici della ditta di manutenzione dell'impianto di messa a terra oggetto di ispezione;
 - ✓ in caso di verifica straordinaria la documentazione tecnica relativa alle parti sostituite/modificate ai sensi della vigente legislazione.
 - ✓ In caso di impianto alimentato in media tensione i dati relativi alla fornitura : corrente di guasto monofase a terra e tempo di eliminazione del guasto; da richiedere direttamente all'ente fornitura di energia.
- Denunciare l'impianto all'INAIL e ALL'ARPA/ASL competente entro 30 giorni dalla messa in esercizio cioè dalla data della dichiarazione di conformità' come indicato dagli artt. 2 e 5 del D.P.R. 462/01 e s.m.i..
- Comunicare all'INAIL il nominativo dell'organismo di ispezione a cui sono state affidate le verifiche periodiche di cui agli artt. 4 e 6 del D.P.R. 462/01 e s.m.i., come indicato dall'art. 7 bis dello stesso decreto.
- Fornire il nominativo del coadiutore indicandolo nel modulo del contratto.
- Avvisare tempestivamente Triveneto s.r.l in caso di modifiche dei dati forniti che possano influenzare l'attività' di ispezione (ad esempio: modifiche ragione sociale, modifiche recapiti, altre modifiche significative).
- Acconsentire l'eventuale presenza degli ispettori/osservatori di ACCREDIA (ente unico di accreditamento) , previa comunicazione da parte di Triveneto s.r.l.
- Acconsentire l'eventuale presenza di tecnici Triveneto in formazione – addestramento.
- Acconsentire l'eventuale presenza di supervisor di Triveneto per attività' di osservazione in campo del personale tecnico.
- Consegnare agli ispettori permessi – autorizzazioni per l'accesso in luoghi che lo richiedono.

Nello svolgimento dell'attività di verifica, Triveneto:

- Si impegna ad operare secondo i principi di imparzialità, integrità, indipendenza e trasparenza.
- garantisce in merito alla competenza e deontologia professionale del proprio personale coinvolto nell'attività di ispezione.
- si impegna a comunicare tempestivamente al Richiedente qualsiasi modifica al presente Regolamento.
- garantisce adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività.
- si impegna ad eseguire la verifica periodica e straordinaria dell'impianto in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente
- garantisce che tutto il personale ispettivo (sia interno che esterno) impiegato per le attività di ispezione è stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).
- esercitare in maniera non discriminatoria utilizzando tariffe, procedure, istruzioni operative, uniformate per tutti i clienti che richiedono il servizio descritto nel presente regolamento.
- è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati e/o loro mancata corrispondenza alla reale situazione aziendale.

- non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività del Richiedente o dai suoi prodotti, processi o servizi.
- Non è responsabile del malfunzionamento dei dispositivi/impianti oggetto di verifica a seguito di prove strumentali (esempio: rottura del dispositivo di protezione di tipo differenziale a seguito del test con idonea strumentazione specifica per la verifica o a seguito della prova con il tasto "test")

16. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Triveneto s.r.l. dispone di un sistema automatico per raccogliere eventuali feed back inviati dal Cliente relativamente alla soddisfazione sul servizio erogato.

Il committente può accedere al sistema tramite il link che viene inviato in occasione della trasmissione telematica del verbale relativo all'attività svolta.

Il link porta a un questionario direttamente compilabile in cui vengono poste brevi domande atte a comprendere la percezione sul gradimento riscontrato dal Cliente durante le varie fasi di erogazione del servizio (fase commerciale, amministrativa – programmazione, tecnica).

Dall'analisi dei dati raccolti Triveneto s.r.l. può individuare i punti forza dei servizi erogati, ma in particolare può focalizzare i punti deboli e attivare, di conseguenza tempestivamente eventuali azioni cercando di ridurre l' insoddisfazione del richiedente con lo scopo di migliorare le prestazioni a lungo termine.

Al suo interno è presente anche una sezione per inserire commenti o suggerimenti.

I dati vengono raccolti nel rispetto della riservatezza.