



REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE DI METRICLAB DI FACCINI GABRIELE

Via Abruzzi 15/A, 90144 Palermo

Titoli autorizzativi: Accreditato da Accredia ISP N° 0500; Abilitazione Unioncamere PA277

Sommario

- Premessa
- Esito verifica
- Compiti del Cliente
- Modalità di presentazione a verifica dello strumento di misura
- Fase dell'offerta economica
- Compiti dell'Organismo di Ispezione Metriclab
- Dichiarazione di indipendenza, imparzialità ed integrità
- Esecuzione del servizio di verifica
- Libretto metrologico
- Riparazione
- Ispezioni /Verifiche periodiche in affiancamento
- Riservatezza e trattamento delle informazioni
- Reclami/Ricorsi
- Utilizzo del Marchio Accredia
- Privacy

PREMESSA

ACCREDIA "Ente Italiano di Accreditamento" è l'Ente Nazionale competente a norma di legge a concedere o revocare l'Accreditamento, a livello nazionale, agli Organismi di Ispezione. L'Accreditamento è l'Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti. (fonte: www.accredia.it)

L'accREDITAMENTO è garanzia di:

➤ **Imparzialità:** presenza di obiettività: ovvero l'evidenza della non esistenza di conflitti di interesse o, qualora venga riscontrata una condizione di mancata neutralità, deve essere dimostrabile che il conflitto di interesse è stato risolto in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di ispezione. Sinonimi di imparzialità: indipendenza, assenza di conflitti di interessi, neutralità, assenza di pregiudizio equità, distacco.

➤ **Indipendenza:** il personale preposto all'esecuzione delle Ispezioni/Verifiche periodiche e dal rilascio del Rapporto di Ispezione agiscono in assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da ispezionare/verificare.

➤ **Correttezza:** il personale tiene sempre un comportamento ispirato ad un'etica professionale corretta e coerente con i principi dell'Odl ed alle normative di riferimento. Le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

➤ **Competenza:** l'accREDITAMENTO attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di Ispezione/Verifica periodica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

➤ **Eguaglianza:** la fornitura del servizio di Ispezione/Verifica periodica è improntato ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza discriminazione alcuna, garantendo ai propri Clienti la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

ACCREDIA concede l'AccREDITAMENTO ad un Organismo di Ispezione quando ne abbia accertato la competenza tecnica e gestionale in conformità ai requisiti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed ai documenti ACCREDIA.

L'elenco delle prove per cui l'Organismo di Ispezione Metriclab è Accreditato è indicato sia nel tariffario dell'Organismo di Ispezione sia nel sito internet www.accredia.it accedendo alla banca dati "Organismi di certificazione d'ispezione" e selezionando i criteri desiderati. Inoltre sul sito www.metriclab.it è presente in formato pdf il Certificato di AccredITAMENTO e i relativi allegati.

ACCREDIA non è responsabile dei risultati delle ispezioni/verifiche periodiche e/o di eventuali opinioni ed interpretazioni che ne possano derivare.

L'accREDITAMENTO non costituisce un'approvazione del dispositivo sottoposto a ispezione/verifica periodica dall'Organismo di Ispezione.

L'accreditamento garantisce che i rapporti di ispezione che riportano il marchio ACCREDIA siano rilasciati nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità, e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza ad opera dell'Organismo di Ispezione sul comportamento degli operatori responsabili.

L'utilizzo del marchio Accredia, per esempio, nei certificati di ispezione e nei rapporti di ispezione, non comporta la responsabilità da parte di Accredia per la qualità delle ispezioni e non comporta una qualsiasi approvazione dello svolgimento e dell'esito dell'ispezione. (RG- 09).

Significato della verifica periodica

La verifica periodica degli strumenti di pesatura a funzionamento automatico e non automatico, gli strumenti multidimensionali, i sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua, è il controllo metrologico legale periodico, utilizzati per una funzione di misura legale, dopo la loro messa in servizio, secondo periodicità definita in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi, comportante rimozione di etichette od ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

Funzione di misura legale

La funzione di misura giustificata da motivi di interesse pubblico, sanità pubblica, sicurezza pubblica, ordine pubblico, protezione dell'ambiente, tutela dei consumatori, imposizione di tasse ed i diritti e lealtà delle transazioni commerciali.

Periodicità della verifica

La verifica periodica verrà eseguita nelle tempistiche di seguito riportate:

- 3 anni per gli strumenti a funzionamento non automatico , siano essi strumenti con approvazione nazionale (comunemente definiti NAWI)
- 1 anno per gli strumenti a funzionamento automatico (comunemente definiti AWI).
- 2 anni per tutti quegli strumenti non rientranti nelle categorie di cui sopra (es. bilance selezionatrici ponderali automatichepostali)
- 2 anni per i sistemi per la misurazione continua e dinamica di quantità di liquidi diversi dall'acqua (compresi i complessi di misura per carburanti, GPL e carburanti montati su autocisterne)
- 3 anni per gli strumenti di misura della dimensione

In caso di strumento sottoposto a riparazione, per cui sono stati rimossi i sigilli di protezione, la verifica deve essere richiesta a cura del titolare dello strumento entro 10 giorni dalla data di riparazione.

Esito verifica

L'esito positivo della verifica periodica è attestato mediante il contrassegno di eseguita verifica periodica di colore verde riportante l'anno ed il mese della scadenza della verifica ed il logo identificativo dell'Organismo di Ispezione che ha eseguito la

verificazione.

La verifica periodica prevede il ripristino degli eventuali sigilli rimossi per riparazione.

L'esito negativo della verifica periodica è attestato mediante il contrassegno di colore rosso riportante la data di eseguita verifica ed il logo identificativo dell'Organismo di Ispezione.

Lo strumento che non ha superato con esito positivo la verifica periodica può essere detenuto ma non utilizzato. Gli stessi strumenti possono essere riutilizzati, dopo essere stati riparati, previa richiesta di una nuova verifica periodica, del titolare dello strumento.

Compiti del Cliente

Il titolare dello strumento deve richiedere la verifica periodica ad un Organismo di Ispezione entro:

- Cinque giorni prima della scadenza della precedente verifica periodica;
- entro 10 giorni dall'avvenuta riparazione dei propri strumenti se tale riparazione ha comportato la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico;

I titolari degli strumenti metrici soggetti all'obbligo della verifica periodica devono:

- comunicare entro 30 giorni alla Camera di commercio competente la data di messa in servizio del proprio strumento e l'eventuale cessazione degli strumenti sostituiti indicandone l'eventuale uso temporaneo;
- garantire il corretto funzionamento dei loro strumenti di misura, conservano inoltre la documentazione a corredo dello strumento e il libretto metrologico;
- mantenere l'integrità dell'etichetta apposta in sede di verifica periodica, nonché di ogni altro marchio, sigillo, anche di tipo elettronico, o elemento di protezione;
- curare l'integrità dei sigilli provvisori
- deve essere garantito l'accesso ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione, quali per esempio, ispettori in addestramento, ispettori dell'Organismo di accreditamento Accredia, che l'Odl avrà cura di comunicare preventivamente al Cliente. Le attività svolte in accompagnamento con Accredia non danno luogo in nessun caso a costi aggiuntivi per il Cliente.
- In caso di una verifica già pianificata, qualora il Cliente sia impossibilitato all'espletamento della verifica, il cliente si impegna ad informare Metriclab entro 24 ore prima dell'esecuzione della data pianificata. In caso di mancato preavviso, Metriclab imputerà al cliente il costo della verifica. Sono escluse da tale evenienza le circostanze legate a calamità naturali o a eventi imprevedibili di ordine pubblico o comunque a circostanze indipendenti dalla volontà o dall'operato del Cliente.
- In caso di esito negativo della verifica o impossibilità a svolgere il servizio richiesto per cause imputabili al cliente, l'Organismo fatturerà il costo della verifica.

Modalità di presentazione a verifica dello strumento di misura

Il titolare dello strumento (o un suo delegato che viene denominato "intermediario") può richiedere il servizio di verifica tramite diversi canali, messi a disposizione dall'Odl. L'Odl Metriclab, mette a disposizione, sul sito e in sede, il Modulo di Richiesta di verifica periodica (denominato ML_ RVP). Il Committente o l'intermediario di questo, può inviare la propria richiesta di ispezione verifica mediante i canali che l'Odl mette a disposizione, ossia:

- Mail agli indirizzi: info@metriclab.it – amministrazione@metriclab.it – posta@pec.metriclab.it
- Telefonica ai numeri: 0917656370
- Fax al numero: 0915640964
- Canali di messaggistica istantanea al numero 3911506697

La richiesta può essere presentata dal titolare degli strumenti o dal delegato anche nella sede stessa dell'Organismo. Eventuali richieste telefoniche sono tradotte in offerta dall'Odl e inviate per conferma dati contenuti ed accettazione offerta, al cliente, che in caso di accettazione, sottoscrive l'offerta, prima della verifica. Il titolare degli strumenti richiede un'offerta economica per il servizio di verifica, in caso di accettazione della stessa, deve comunque inviare la "Richiesta di verifica periodica "compilata e sottoscritta. La richiesta per l'espletamento del servizio di ispezione deve fornire più informazioni possibili sullo strumento da sottoporre ad ispezione (marca, modello, portata massima, luogo di ubicazione) , ciò può essere fatto anche con l'aiuto di supporti visivi quali fotografie , o anche sopralluoghi che verranno opportunamente concordati ed organizzati con il richiedente. In ogni caso, in fase di analisi della fattibilità l'Organismo di Ispezione può richiedere informazioni aggiuntive al cliente.

Sulla richiesta devono essere indicati e compilati dal Cliente i seguenti campi:

- La ragione sociale, la sede legale, la sede operativa, l'attività, la P.IVA
- L'elenco degli strumenti da verifica, identificati con tipo di strumento, marca, matricola, modello, portata massima;
- Il motivo della verifica (verifica periodica per scadenza dei termini di verifica, o rilegalizzazione per riparazione)
- La dichiarazione che gli strumenti per i quali si richiede la verifica non hanno subito modificazioni che mantengono i requisiti originari dichiarati dal fabbricante;
- Il sito in cui lo strumento è installato e tutte le informazioni utili al raggiungimento dello stesso. Laddove siano necessarie autorizzazioni all'accesso del sito dove effettuare le verificazioni è cura del Cliente che richiede la verifica informare l'Organismo e provvedere alla consegna di tali autorizzazioni.
- La sottoscrizione del trattamento dei dati;

➤ La presa visione ed accettazione del presente Regolamento

Lo strumento di misura che deve essere sottoposto a verifica deve essere presentato integro. Il Cliente deve consentire una facile identificazione del luogo di utilizzo dello strumento e deve mettere a disposizione dell'Organismo di Ispezione i mezzi necessari per un facile accesso.

Qualora si dovessero rendere necessarie modifiche alla richiesta, sia che esse vengano formulate dal Cliente, sia che siano formulate dallo stesso Odl, è cura di RT/SRT interagire con il Cliente affinché tali modifiche siano:

- Riesaminate per stabilirne la relativa completezza, chiarezza ed assenza di aspetti in conflitto tra loro;
- Riesaminate ai fini della relativa fattibilità;
- Condivise tra le parti

Fase dell'offerta economica

La richiesta del titolare viene esaminata dal Responsabile Tecnico (RT) o dal suo sostituto (SRT), i quali possono richiedere documentazione aggiuntiva qualora si ritengano insufficienti le informazioni fornite. RT o SRT valuta la fattibilità della verifica e la segreteria emette un'offerta commerciale sulla base delle informazioni fornite dal titolare e sulla base del listino vigente al momento della richiesta. L'offerta commerciale viene riesaminata da RT o SRT e viene ufficializzata con l'invio al cliente del documento ML_PREV.

Nell'offerta emessa dall'Organismo sono riportati i riferimenti ai documenti tecnici e normativi secondo i quali deve essere eseguita l'attività ispettiva e viene chiaramente definito l'oggetto da ispezionare. Viene inoltre indicato l'ispettore incaricato dell'Organismo per l'espletamento del servizio. In fase di assegnazione all'ispettore, questi deve segnalare tempestivamente eventuali situazioni di conflitto che possono inficiare il normale svolgimento della verifica e il suo esito. (es. legami di parentela). L'ispettore in fase di assegnazione può rifiutare la verifica con comprovate motivazioni.

L'offerta contiene l'indicazione dell'importo dovuto per il servizio ispettivo, nonché gli importi dovuti per le spese di trasferta e le spese vive, ove applicabili. Le tariffe per l'attività di verifica metrologica sono definite nel documento ML_TAR Tariffario dell'Organismo di ispezione.

Con l'invio all'Organismo dell'accettazione dell'offerta economica da parte dell'Organizzazione richiedente l'attività di ispezione, la pratica si intende formalmente accettata e viene aperta dalla segreteria; la fase contrattuale si ritiene ufficialmente conclusa.

La validità del contratto è definita all'interno dello stesso. Ogni variazione al preventivo deve essere risolta emettendo un nuovo documento ML_PREV che faccia chiaro riferimento al preventivo originario.

Il cliente ha la facoltà di ricusare l'ispettore assegnato alla sua verifica.

Il cliente si impegna inoltre a corrispondere la somma concordata per il servizio,

direttamente al personale che effettua la verifica o a mezzo bonifico bancario, postale, assegno.

In caso di esito negativo della verifica, l'Organismo fatturerà il costo della verifica.

Compiti dell'Organismo di Ispezione Metriclab

L'Organismo di Ispezione garantisce che:

- Le attività di Ispezione/Verifica periodica vengono svolte entro 45 giorni dalla ricezione dell'offerta economica accettata. Le attività di Ispezione/Verifica periodica vengono svolte nel rispetto totale delle normative vigenti in materia ed in particolare l'Odl cura le comunicazioni di eseguita verifica periodica con le Camere di Commercio competenti per territorio. Qualora all'Odl venga inibito delle sue funzioni di verifica dagli Enti preposti, l'Odl è tenuto a comunicare tempestivamente ai titolari degli strumenti l'impossibilità di svolgimento della verifica già programmata.
- Applica in maniera conforme, secondo i piani di legalizzazione, i sigilli di protezione posti sugli strumenti di pesatura.
- Cura i rapporti con le Camere di Commercio e con le autorità preposte alle attività di vigilanza, fornendo personale ed attrezzature necessarie all'effettuazione dei controlli che dovessero scaturire.
- Cura la compilazione precisa e puntuale del libretto metrologico.
- Durante le attività di Ispezione/Verifica periodica può essere presente personale in affiancamento e/o addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di Ispezione/Verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.
- Il Cliente può assistere alle attività di Ispezione/Verifica periodica.

Dichiarazione di indipendenza, imparzialità ed integrità

I servizi di verifica oggetto del presente Regolamento sono effettuati dall'Odl in accordo ai principi di indipendenza, imparzialità ed integrità caratterizzanti gli Organismi di Ispezione di tipo C ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e sanciti dall'accREDITAMENTO Accredia in accordo ai Regolamenti RG-01-01 e RG-01-04.

Il titolare della Metriclab assicura la totale diffusione ed attuazione del codice etico dell'Odl Metriclab di Faccini Gabriele. Tutto il personale, a tutti i livelli, si impegna al rispetto del presente Regolamento

Esecuzione del servizio di verifica

- Gli Ispettori tecnici incaricati della effettuazione della verifica devono indossare i previsti D.P.I (dispositivi di protezione individuale) e concordare con il titolare degli strumenti o suo rappresentante le modalità della verifica, l'eventuale necessità di personale e mezzi in aggiunta al personale dell'Organismo di Ispezione.

Hanno l'obbligo di fornire tutti i chiarimenti necessari al Committente, prima dell'ispezione e

durante lo svolgimento della stessa.

- Devono accogliere, se possibile, le eventuali richieste dei Titolari degli strumenti se questi prospettano particolari esigenze in ordine allo svolgimento dell'ispezione (esempio orari richiesti dal cliente). In linea generale le verificazioni saranno organizzate all'interno degli orari di lavoro ordinari.
 - Devono assicurare lo svolgimento del servizio con imparzialità ed indipendenza e devono avvisare con tempestività l'Organismo qualora sussistano condizioni che possono compromettere la propria indipendenza nello svolgimento della verifica (es. legami di parentela, condizioni di pressione).
 - Devono trattare con cura gli strumenti sottoposti a verifica per evitarne eventuali danneggiamenti.
 - Gli Ispettori devono identificare in modo univoco gli strumenti da verificare con il nominativo del fabbricante, il modello e il numero di serie, dati rilevabili dalla targa apposta sullo strumento stesso.
 - Prima di iniziare la verifica devono accertare che gli strumenti non presentino anomalie apparenti e che siano corrispondenti a quelli descritti nella richiesta. Eventuali difformità o anomalie devono essere registrate sul Rapporto di Ispezione ML_RDI redatto dall'ispettore durante la verifica.
 - Durante l'esecuzione della verifica gli strumenti devono essere manipolati con cautela per evitarne il danneggiamento.
 - L'ispettore incaricato effettua la verifica applicando le Procedure Operative elaborate dall'Organismo con riferimento a norme nazionali o europee, a Raccomandazioni OIML, a Linee Guida LAT, a metodi sviluppati da istituti universitari. Oltre alle Procedure Operative l'ispettore utilizza le corrispondenti procedure di calcolo automatico per l'elaborazione dei dati delle prove e per la determinazione degli errori. Controlla che i dati immessi nei fogli di calcolo siano corretti e che i fogli stessi siano protetti. Deve comunque sempre avere a disposizione una copia integra del foglio, da utilizzare come riserva, in caso di danneggiamento del foglio in uso. L'ispettore utilizza i campioni e gli strumenti che gli sono stati forniti da RT/SRT dall'Organismo che è responsabile dello stato di taratura e funzionamento degli stessi.
 - L'ispettore effettua, a supporto della documentazione cartacea/digitale, anche fotografie della targa metrologica e di eventuali elementi utili alla verifica (es. foto dei libretti, foto degli eventuali fogli di lavoro rilasciati dal riparatore).
- Effettuate tutte le prove prescritte e ottenuti i risultati con gli errori, l'ispettore verifica che gli stessi rientrino nei limiti degli errori massimi permessi (EMP).
- Se la verifica ha avuto esito positivo applica sugli strumenti i sigilli e i contrassegni previsti dal DM 93/2017 (allegato VI punto 1). In caso di esito negativo applica i contrassegni previsti al punto 2 dell'allegato VI della norma citata.
- Durante l'esecuzione delle prove metrologiche viene compilato in ogni sua parte il documento ML_RDI un foglio di calcolo precedentemente validato da RT/SRT dove vengono riportate le risultanze delle prove eseguite, il Certificato di Ispezione che contiene una sintesi delle prove e i relativi esiti con esito finale della verifica e data. Nel caso di Sistemi di misura di liquidi diversi dall'acqua e bilance Selezionatrici Poderali, viene compilata anche la check list prevista dalla normativa vigente e rilasciata al cliente subito o entro due giorni dalla verifica,

Il documento ML_RDI viene conservato dall'Organismo e viene rilasciato per intero al cliente che ne fa richiesta. In caso contrario l'Organismo, dopo il riesame del Rapporto di Ispezione a cura di RT/SRT, procederà con la consegna del solo Certificato di Ispezione.

Deve informare il cliente dell'obbligo dell'Organismo di provvedere all'invio telematico agli Enti preposti deidati relativi alla verifica effettuata.

Deve inoltre provvedere alla registrazione della verifica effettuata sul Libretto Metrologico, se già rilasciato.

Il titolare degli strumenti, o chi può averne interesse, può presentare un reclamo esprimendo l'insoddisfazione per il servizio prestato e in caso di disaccordo sull'esito della verifica, può essere presentato un ricorso con richiesta di riconsiderare la decisione assunta; in entrambi i casi l'Organismo deve fornire una risposta.

Al termine della verifica non vengono rilasciate documentazioni, ad eccezione delle verifiche in impianti di carburanti a seguito delle quali vengono rilasciate le dichiarazioni relative al carburante erogato e riversato nelle cisterne, indispensabili per le registrazioni che il gestore deve effettuare sui registri fiscali.

Il Riesame dell'attività di ispezione viene effettuato dal RT/SRT entro 7 giorni dalla verifica.

In assenza di rilievi emersi in sede di riesame da parte del Responsabile Tecnico e trascorsi 10 giorni lavorativi dal rilascio al Cliente il rapporto di ispezione si intende confermato; in caso contrario ne viene data comunicazione all'Organizzazione e si procede alla comunicazione dell'esito negativo dell'ispezione, sia al Cliente sia agli Organi di controllo preposti.

L'ispettore incaricato dell'attività può in generale inserire nel rapporto di ispezione tutto ciò di cui ha preso atto durante la verifica, per esempio lo stato in cui ha trovato lo strumento, l'eventuale mancanza di documentazione relativa allo strumento, l'eventuale mancanza di sigilli provvisori (in questo caso l'ispettore lo trascrive anche sul libretto metrologico), segnalare le eventuali anomalie riscontrate sullo strumento, le motivazioni di un eventuale esito negativo della verifica o l'impossibilità a procedere.

La verifica si considera conclusa con esito positivo quando, esaminato il rapporto finale delle prove, è possibile stabilire che i risultati ottenuti siano conformi ai requisiti delle norme e documenti tecnici richiamati nel contratto.

Nel caso le prove eseguite abbiano esito negativo ne viene data comunicazione al Cliente e gli organi preposti. In ogni caso l'ispettore compila il libretto annotando esito, data di verifica, in caso di esito negativo riporta il motivo della respinta, firma e indicazione dell'ispettore tramite il codice assegnatogli dall'Organismo.

L'esito negativo della verifica verrà comunicato alla Camera di Commercio preposta entro 48 ore dalla verifica periodica, sia tramite Pec sia tramite il sistema Telemaco.

Libretto metrologico

Sul libretto metrologico vengono annotate tutte le informazioni relative allo strumento in verifica e riporta cronologicamente gli interventi effettuati (siano essi di verifica o di riparazione o di sostituzione di elementi). Il libretto metrologico può essere sia in formato cartaceo sia in formato elettronico. Il libretto metrologico può essere fornito dal fabbricante dello strumento (tuttavia non esiste un obbligo specifico per il rilascio) o dall'Organismo di Ispezione che esegue per la prima volta la verifica periodica, senza onere per il titolare dello strumento

Il libretto metrologico deve essere esibito, su richiesta degli incaricati dei controlli metrologici casuali e delle verificazioni periodiche. In caso di smarrimento, tale eventualità dovrà essere fatta presente prima della verifica tramite comunicazione da parte del Cliente.

Riparazione

Il processo di riparazione sarà sempre separato rispetto a quello di verifica. Per garantire un'adeguata separazione di responsabilità e di rendicontazione tra le ispezioni e tutte le altre attività (installazione, manutenzione e riparazione) queste non saranno mai eseguite dal personale dell'Organismo di Ispezione bensì da altri tecnici della Metriclab non appartenenti all' Organismo. Offerta commerciale e fattura saranno emesse dalla Metriclab come organizzazione "Madre".

Ispezioni /Verifiche periodiche in affiancamento

Il Cliente accetta di fornire la massima collaborazione e concede libero accesso da parte degli Ispettori Accredia in accompagnamento al personale dell'Odl Metriclab presso le sedi degli stessi, in particolare presso i luoghi dove sono detenuti gli strumenti sottoposti ad Ispezione/Verifica periodica, per effettuare gli accertamenti che gli Ispettori Accredia riterranno opportuni al fine di verificare il corretto operato dell'Odl Metriclab. Durante le attività di Ispezione/Verifica periodica può essere presente personale in affiancamento/addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento e gli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di Ispezione/Verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.

Riservatezza e trattamento delle informazioni

L'Organismo Metriclab è responsabile degli impegni contrattuali assunti con i propri Clienti e garantisce che tutto il personale 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, si impegna affinché tutte le informazioni, sia di natura tecnica che commerciale, acquisite nello svolgimento dei propri incarichi, non vengano divulgate o trasmesse a soggetti a cui non spettino per obbligo legislativo/normativo o per contratto. Le informazioni potranno essere divulgate a terzi solamente con consenso scritto del Cliente. L'Odl Metriclab 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 ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie.

Le informazioni che L'Organismo di Ispezione Metriclab comunica ai competenti organi di controllo (Camere di Commercio ed Unioncamere) sono:

- a) nome, indirizzo ed eventuale partita IVA del titolare dello strumento;
- b) indirizzo presso cui lo strumento è ubicato e in servizio se diverso dal precedente;
- c) tipologia di strumento;
- d) marca, modello e matricola
- e) portata minima e portata massima dello strumento in verifica.

- f) data di messa in servizio e di cessazione dello strumento, se presente;
- g) specifica dell'eventuale uso temporaneo dello strumento;
- h) data dell'intervento di riparazione, se del caso, e della verifica;
- i) esito della verifica e, ove positiva, la data di scadenza;
- l) eventuali anomalie riscontrate, se la verifica ha dato esito negativo;
- m) nome dei riparatori e dei verificatori intervenuti.

L'Odi può inviare a richiesta dei competenti organi di controllo copia dei Rapporti di Ispezione emessi. Le informazioni che l'Odi riceve da fonti differenti dal Cliente stesso sono considerate e trattate come informazioni riservate. Ogni notizia, in qualsiasi modo afferente ai rapporti tra Accredia, Ente di Accredimento, e l'ODI Metriclab è mantenuta riservata, salvo che:

- la pubblicazione sia prevista dalle regole di accreditamento o di ispezione;
- la comunicazione sia prevista ai sensi dei regolamenti Accredia o sia ritenuta necessaria da Accredia per l'efficace esercizio delle proprie funzioni, dovendo tuttavia restare circoscritta ai destinatari;
- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità giudiziaria;
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate. Le informazioni ed i dati di cui l'Odi viene a conoscenza nell'effettuazione delle verifiche periodiche metriche sono utilizzati a soli scopi istituzionali.

Le informazioni sono fisicamente collocate:

- nell'archivio cartaceo dell'ODI-Metriclab;
- nell'archivio elettronico non accessibile per via informatica dall'esterno all'interno dei locali dell'ODI-Metriclab.

Reclami/Ricorsi

Con il termine Reclamo si individua una insoddisfazione, manifestata da una persona o da una società all'Odi, relativa alle attività di tale Organismo per la quale è attesa una risposta.

Il ricorso è un'azione ufficiale del committente con l'obiettivo di chiedere la revisione di una decisione sull'ispezione di uno strumento di misura presa dalla Metriclab in qualità di Organismo di Ispezione. I reclami e i ricorsi possono essere presentati dal titolare degli strumenti e da chiunque ne abbia interesse.

Come previsto dalla Norma UNI CEI EN 17020 (punto 7.5.1) l'Odi è in possesso di un processo documentato per ricevere, valutare e prendere decisioni su reclami e ricorsi.

- L'Odi Metriclab si impegna ad essere disponibile a fornire, a chiunque lo richieda, una descrizione delle modalità di gestione dei reclami e dei ricorsi (7.5.2);
- al ricevimento di un reclamo, l'Odi deve valutare se lo stesso si riferisce ad una propria attività ed in caso affermativo iniziare il relativo trattamento, che non implica alcuna azione discriminatoria per la gestione dei ricorsi.
- l'Odi è responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di gestione dei reclami e dei ricorsi (7.5.4);

- Come stabilito nelle procedure interne applicabili, l'Odl si impegna a dare sempre riscontro ai reclami e ai ricorsi da parte dei clienti, delle associazioni a loro tutela ed in generale alla parti interessate, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (fax, email, ecc...).
- È cura dell'ODI informare in forma scritta all'organizzazione dell'avvenuta ricezione del reclamo/ricorso indicando il nominativo e la funzione di colui che gestirà il reclamo/ricorso ed il tempo entro cui verrà fornito riscontro in merito. L'organizzazione interessata inoltre sarà informata sulla modalità di gestione, garantendo accessibilità alle informazioni e assistenza.
- In ogni caso il personale dell'ODI si adopererà affinché i reclami e ricorsi siano gestiti mostrando la massima collaborazione ed intraprendendo le misure di propria competenza, le opportune azioni per la risoluzione, e se del caso le appropriate azioni correttive, garantendo sempre Imparzialità, Equità, Riservatezza, Completezza e Sensibilità.
- Il reclamante/ricorrente viene tenuto aggiornato sulle attività svolte per la gestione del reclamo/ricorso ed i risultati fornendogli, ove richiesto od opportuno, rapporti circa lo stato di avanzamento ed i risultati.

Come previsto dal punto 7.6 della norma il processo di gestione dei reclami e ricorsi comprende i seguenti elementi:

- descrizione del processo per ricevere, validare, indagare il reclamo o ricorso ricevuto;
- metodi per decidere in merito alle azioni da intraprendere in risposta ad esso;
- rintracciabilità e registrazione dei reclami e ricorsi comprese le azioni intraprese per risolverli;
- garanzia che venga intrapresa ogni azione appropriata anche per eliminarli in futuro;
- fornire al reclamante o al ricorrente report sullo stato di avanzamento ed esito del processo intrapreso;
- comunicare formalmente il completamento del processo di trattamento del ricorso/reclamo. Il cliente e chiunque ne abbia facoltà ha il diritto di presentare reclami/ricorsi o osservazioni utilizzando l'apposito modulo a disposizione sia presso la sede dell'Organismo di Ispezione sia sul sito internet aziendale all'indirizzo www.metriclab.it. Entrambi i moduli sono reperibili e scaricabili del sito www.metriclab.it

L'Organismo di Ispezione assicura che le attività di indagine e di decisione sul reclamo, ricorso, osservazione non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate.

- Il modulo relativo al reclamo, con la specifica delle procedure adottate e quello del ricorso sono scaricabili dal sito www.metriclab.it

Disposizioni in merito alle condizioni economiche e alla fatturazione

L'Odl applica le tariffe previste dal Tariffario in vigore al momento della presentazione della richiesta di verifica.

Il pagamento può essere effettuato:
direttamente all'incaricato della verifica che rilascia ricevuta alla quale seguirà la fattura in formato elettronico inviata direttamente dalla sede dell'Odl, oppure mediante bollettino postale o bonifico bancario.

Utilizzo del Marchio Accredia

L'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA da parte dell' Odl Metriclab è svolto in conformità al Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 disponibile sul sito ACCREDIA www.accredia.it. In particolare le valutazioni di conformità (Rapporti di Ispezione) rilasciati da Odl Metriclab nell'ambito dello scopo di accreditamento riportano il marchio ACCREDIA. L'uso del marchio ACCREDIA è precluso al CLIENTE.

Modifiche del Regolamento

Il presente Regolamento e ogni sua successiva modifica, è presente e scaricabile sul sito www.metriclab.it. Ogni modifica sostanziale, al presente regolamento verrà approvata dal rappresentante legale con emissione di una nuova revisione. Inoltre ne verrà fatta comunicazione al Cliente, a cui verrà inviata la nuova revisione del regolamento e gli sarà richiesto di prendere visione delle modifiche effettuare e di firmare il nuovo regolamento. Il presente documento è disponibile e scaricabile sul sito www.metriclab.it . In caso di accettazione dell'offerta economica il cliente dichiara di aver preso visione e accettato le condizioni esposte nel presente regolamento

Privacy

Tutti gli atti relativi alle attività di verifica e allo strumento sottoposto a verifica e tutte le relative informazioni di cui il Personale dell'Odl viene in possesso nell'ambito delle attività di verifica ai sensi del DM n° 93 del 21.04.2017 , sono considerati riservati e come tali, tutelati da indebita diffusione.

Tutto il personale dell'Odl, all'atto dell'accettazione dell'incarico si impegna alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento ed informazione venuta in loro possesso nell'espletamento delle proprie funzioni. L'accesso e la consultazione della documentazione del Cliente, nonché dei rapporti e di qualunque altra evidenza dell'attività di verifica svolta (risultati, prove, contratti è riservato alle funzioni dell'Odl coinvolte in tali attività ,al Titolare degli strumenti e alle autorità competenti (è incluso in questo anche l'Ente di accreditamento Accredia). I dati sensibili del Cliente e degli strumenti sottoposti ad ispezione sono in ogni caso trattati in ottemperanza agli obblighi di legge.

Analogo impegno viene formalmente richiesto per iscritto ai collaboratori esterni a cui l'Odl assegna la realizzazione della verifica.

Ai sensi Articolo 13 Comma 1 – Regolamento (UE) 2016/679 con la sottoscrizione della presente, il cliente autorizza al trattamento dei propri dati personali, ivi compresa la

formazione e l'utilizzo di banche dati. Il cliente può in qualsiasi momento richiedere per iscritto di integrare, aggiornare, rettificare o modificare i propri dati, nonché esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/03. Infine, il cliente, dichiara di essere consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art.76 del D.P.R. 28.12.2000 n.445, in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

Data

29/12/2024

Firma del Legale Rappresentante