

**REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL
CLIENTE**

**Organismo di ispezione tipo C
UNI CEI EN ISO/IEC 17020**

Indice generale

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	DISTRIBUZIONE.....	2
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	3
4.	SIGNIFICATO ACCREDITAMENTO ACCREDIA	3
5.	RESPONSABILITÀ	4
6.	SIGNIFICATO DI VERIFICA PERIODICA	4
7.	FUNZIONE DI MISURA LEGALE	4
8.	PERIODICITÀ DELLA VERIFICA.....	4
9.	ERRORI MASSIMI TOLLERATI NELLA VERIFICA PERIODICA	5
10.	ESITO VERIFICAZIONE	6
11.	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE A VERIFICA DELLO STRUMENTO METRICO	6
12.	I CONTROLLI METROLOGICI CASUALI	6
13.	LIBRETTO METROLOGICO	6
14.	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DELLE VERIFICHE/ISPEZIONI.....	6
14.1	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	7
14.2	CONTRATTI PER CLIENTI DI TIPO CONTINUATIVO	7
14.3	MODALITÀ E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DELL'ORDINE	7
14.4	COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE	8
14.5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO	8
14.6	EMISSIONE DEI RAPPORTI INTERMEDI E DEL RAPPORTO FINALE.....	8
15.	RAPPORTI DI ISPEZIONE E RESTRIZIONI DI UTILIZZO	8
16.	MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE	9
18.	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	9
19.	DIRITTI E DOVERI DEL CVP.....	10
20.	RECLAMI, RICORSI, APPELLI ED OSSERVAZIONI.....	11
21.	TARIFFARIO.....	12
22.	FATTURAZIONE.....	12
23.	VERIFICHE PERIODICHE IN AFFIANCAMENTO.....	13
24.	FORO COMPETENTE.....	13
25.	DOCUMENTI COLLEGATI AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	13
26.	APPROVAZIONE SPECIFICA	13

5	01/06/20	6° Emissione	Suriano M.G.	 Bizzoca C.
4	19/03/20	5° Emissione	Angiullo R.	Bizzoca C.
3	31/07/18	4° Emissione	Angiullo R.	Bizzoca C.
2	10/07/18	3° Emissione	Angiullo R.	Bizzoca C.
1	17/04/18	2° Emissione	Angiullo R.	Bizzoca C.
0	20/10/17	1° Emissione	Angiullo R.	Bizzoca C.
REV	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	APPROVAZIONE

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento contiene una sintesi delle regole che l'Organismo di Ispezione CVP adotta per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di ispezione di tipo C, in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto del 21 Aprile 2017, n.93, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sugli strumenti metrici.

I documenti collegati (procedure operative, istruzioni operative e moduli) richiamati dal presente regolamento ne costituiscono parte integrante.

L'Organismo di Ispezione CVP, in conformità a quanto richiesto dal DM del 21 Aprile 2017, n.93, alla UNI EN ISO/IEC 17020 , RG 01 ed RG-01-04 rispettivamente Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale ed Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione, ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto dotato di una struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente alle attività ispettive, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre I Bilanciai srl.

Le attività di Ispezione svolte dal CVP ai sensi del Decreto del 21 Aprile 2017, n.93 riguardano i seguenti strumenti metrici (rif. M7):

- Masse campioni da 1 mg a 1000 kg;
- Distributori di carburante con portata da 2 a 1000 l/min;
- Distributori di carburante associati ad apparecchiature ausiliarie con portata da 2 a 1000 l/min;
- Sistemi di misurazione per i gas liquefatti a pressione misurati ad una temperatura pari o superiore a - 10 °C con portata massima effettiva fino a 50 l/min;
- Misuratori massici di gas metano per autotrazione fino a 80 kg/min;
- Misuratori di liquidi alimentari diversi dall'acqua (latte, vino, olio) fino a 50 l/min;
- Strumenti per pesare a funzionamento non automatico in classe I-II-III-III aventi porta massima fino a 230.000 kg;
- Strumenti per pesare a funzionamento automatico Riempitrici gravimetriche automatiche in classe Ref (x), X(x) aventi portata massima da 100 g a 120.000 kg;
- Strumenti per pesare a funzionamento automatico: Selezionatrici ponderali per la determinazione della massa di prodotti preconfezionati ed etichettatrici di peso e di peso/prezzo:
- in classe XIII aventi portata massima da 100 g a 120.000 kg;
- in classe XIII aventi portata massima da 100 g a 120.00 kg;
- in classe Y(a) aventi portata massima da 100 g a 120.000 kg;
- in classe Y(b) aventi portata massima da 100 g a 120.000 kg;
- Strumenti per pesare a funzionamento automatico: Totalizzatori a funzionamento discontinuo in classe 0,2 – 0,5 – 1 – 2 aventi portata massima fino a 120.000 kg e/o 3000 t/h;
- Strumenti per pesare a funzionamento automatico: Totalizzatori a funzionamento continuo in classe 0,5 – 1 – 2 aventi portata massima fino a 120.000 kg e/o 3000 t/h;
- Pese a ponte ferroviarie a funzionamento automatico in casse 0,2 - 0,5 – 1 – 2 aventi portata massima 300.000 kg

Il personale incaricato dell'effettuazione delle Ispezioni/verifiche periodiche non è impegnato in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività di Ispezione/verifica periodica e non sono impegnati in qualsiasi altra attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo di verifica in questione.

Il CVP svolge la propria attività nel rispetto della legislazione e normativa vigente e garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di Ispezione/verifica periodica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo.

Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico del CVP) non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione e utilizzazione degli oggetti ispezionati.

2. Distribuzione

Il presente documento ed i relativi documenti allegati sono disponibili presso il sito del CVP all'indirizzo internet www.ibilanciai.com e sono consultabili senza restrizione alcuna. Detti documenti sono forniti anche in formato cartaceo o elettronico a chiunque ne faccia richiesta.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

3. *Riferimenti normativi, Termini, definizioni ed abbreviazioni*

La terminologia utilizzata dal CVP nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi di seguito elencati;

- **MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO N. 93 DEL 21 APRILE 2017** Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n.22 Attuazione della direttiva 2004/22/CE relativa agli strumenti di misura, (GU n, 64 del 17-3-2007- Suppl. Ordinario n.73) novellato dal Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 84;
- Norma UNI EN ISO/IEC 17020;
- Accredia RG 01 Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accREDITAMENTO degli Organismi di ispezione;
- OIML R111,R76,R50,R61,R85,R117,R118,R137

A tal fine il CVP mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento.

Di seguito le principali abbreviazioni usate dal CVP nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento.

RT - Responsabile Tecnico: responsabile delle attività di verifica periodica;

Isp - Ispettore: L'ispettore del CVP incaricato di eseguire l'Ispezione/verifica periodica degli strumenti metrici;

IE - Ispettore Esterno: L'ispettore esterno incaricato dal CVP di eseguire l'Ispezione/verifica periodica degli strumenti metrici

Isp/VP - Ispezione/Verifica periodica: il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti metrici 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 o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

Strumenti metrici: gli strumenti metrici indicati nel modulo M7 Elenco strumenti metrici VP che nel seguito del regolamento saranno indicati come "strumenti metrici" "SM".

4. *Significato accreditamento Accredia*

ACCREDIA è "l'Ente Unico nazionale di accreditamento" competente a concedere o revocare l'Accreditamento, 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:** rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo di Ispezione.
- **Indipendenza:** il personale preposto all'esecuzione delle Ispezioni/Verifiche periodiche ed al 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 del CVP 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.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

L'elenco delle attività accreditate per cui l'Organismo di Ispezione CVP è Accreditato sono indicate 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

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 dello strumento metrico 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 sul comportamento degli operatori responsabili.

È responsabilità dell'Organismo di Ispezione assicurare e mantenere la piena e sistematica conformità alle prescrizioni, in ogni momento e per ogni aspetto della propria attività.

5. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente del CVP e del CVP stesso devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive.

Di norma il CVP non subappalta le ispezioni/verifiche periodiche in quanto il proprio personale è in grado di soddisfare appieno i carichi di lavoro.

Nel caso in cui si renda necessario subappaltare le attività di Ispezione/verifiche periodiche queste saranno affidate esclusivamente ad Organismi di Ispezione aventi sia l'accreditamento Accredia secondo una delle seguenti norme: UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012; UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005; UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 per l'attività di verifica periodica degli strumenti metrici oggetto di ispezione verifica periodica, sia il riconoscimento dell'UnionCamere per detta attività in corso di validità.

Resta sempre in capo al CVP la piena responsabilità per ogni attività subappaltata. Tale attività è regolata da una specifica Procedura (PO7 Disciplinare di Incarico).

Il CVP si riserva inoltre la facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo comunque la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

6. Significato di verifica periodica

La verifica periodica degli strumenti metrici è il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti di misura, 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 o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

7. 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 e di diritti e lealtà delle transazioni commerciali.

8. Periodicità della verifica

La periodicità della verifica periodica degli strumenti metrici decorre dalla data di messa in servizio e comunque da non oltre due anni dall'anno di esecuzione della verifica prima nazionale o CEE/CE o della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare, ed è pari a:

4 anni per le masse.

3 anni per gli strumenti per pesare a funzionamento non automatico;

2 anni per i sistemi per la misurazione continua e dinamica di quantità di liquidi diversi dall'acqua, i misuratori massici di gas metano per autotrazione; per gli strumenti per pesare a funzionamento automatico, ad eccezione delle selezionatrici ponderali.

1 anno per gli strumenti per pesare a funzionamento automatico - selezionatrici ponderali per la determinazione della massa di prodotti confezionati ed etichettatrici di peso e di peso/prezzo.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

9. Errori massimi tollerati nella verifica periodica.

Così come disposto all'art. 4 comma 10 ed 11 del DM del 21 aprile 2017 n.93 “gli errori massimi tollerati in sede di verifica periodica degli strumenti di misura sono pari a quelli fissati per i controlli in servizio, in corrispondenza della stessa tipologia e classe di accuratezza, dalla pertinente norma nazionale o europea o, in assenza di tali disposizioni, dalla norma armonizzata o dalla Raccomandazione OIML. Per gli strumenti di misura muniti di approvazione nazionale messi in servizio entro i termini ed ai sensi dell’articolo 22, comma 1, del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, e successive modifiche ed integrazioni, in caso di divergenza fra norma nazionale ed europea, gli errori massimi tollerati in sede di verifica periodica sono quelli previsti dalla pertinente norma europea.”

“Nei casi in cui le pertinenti norme nazionali, europee, armonizzate o Raccomandazioni OIML non prevedono errori specifici per le verifiche sugli strumenti in servizio, gli errori massimi tollerati in sede di verifica periodica sono quelli previsti per la verifica prima dalla vigente normativa nazionale e europea o per l’accertamento della conformità”.

In particolare, per le Selezionatrici ponderali gli errori massimi tollerati sono quelli relativi alla *in-service inspection* come previsto dalla OIML R-51.

9.1 Errore medio tollerato per gli strumenti di categoria X ed errore massimo tollerato degli strumenti di categoria Y

Nella tabella 1 è indicato l’errore medio tollerato per gli strumenti di categoria X ed errore massimo tollerato degli strumenti di categoria Y

Nella tabella 2 è indicato lo Scarto tipo massimo tollerato per la classe X [1]

Tabella 1 -

Carico netto (m) con divisioni di verifica (e)								Errore max tollerato medio	Errore max tollerato
XI	Y(I)	XII	Y(II)	XIII	Y(a)	XIV	Y(b)	X	Y
0 < m ≤ 50 000		0 < m ≤ 5 000		0 < m ≤ 500		0 < m ≤ 50		+/- 1 e	+/- 1,5 e
50000 < m ≤ 20 0000		5 000 < m ≤ 20 000		500 < m ≤ 2 000		50 < m ≤ 200		+/- 2e	+/- 2,5 e
200 000 < m		2 0000 < m ≤ 100 000		2 000 < m ≤ 10 000		200 < m ≤ 1 000		+/- 3 e	+/- 3,5 e

Tabella 2 Scarto tipo massimo tollerato per la classe X [1]

- Il valore massimo tollerato per lo scarto tipo di uno strumento in classe X(x) è il prodotto del fattore x per il valore della seguente tabella 2.

Valore della massa del carico netto, m (g)	Massimo errore permesso scarto tipo (in percentuale o in grammi m) per il fattore di designazione di classe, (x) = 1
$m \leq 50$	0,6%
$50 < m \leq 100$	0,3 g
$100 < m \leq 200$	0,3%
$200 < m \leq 300$	0,6 g
$300 < m \leq 500$	0,2%
$500 < m \leq 1 000$	1,8 g
$1 000 < m \leq 10 000$	0,1%
$10 000 < m \leq 15 000$	10 g
$15 000 < m$	0,067%

Per le classi XI e XII, (x) è inferiore a 1

Per la classe XIII, (x) non è maggiore di 1

Per la classe XIII, (x) è maggiore di 1

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

10. 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 verifica.

La verifica periodica prevede il ripristino degli eventuali sigilli rimossi.

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.

Il dispositivo 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, purché muniti di sigilli provvisori applicati, a richiesta del titolare dello strumento metrico, dal riparatore in sostituzione di quelli rimossi.

11. Modalità di presentazione a verifica dello strumento metrico.

Lo strumento metrico deve essere presentato a verifica integro.

Il Cliente deve consentire una facile identificazione del luogo di utilizzo dello strumento metrico e deve mettere a disposizione dell'Organismo di Ispezione i mezzi necessari per un facile accesso.

12. I controlli metrologici casuali

I controlli metrologici legali diversi dalla verifica periodica, ivi compresi quelli effettuati in sede di sorveglianza, eseguiti sugli strumenti metrici in servizio sono intesi ad accertare il loro corretto funzionamento ed utilizzo. Detti controlli possono essere effettuati dalle Camere di commercio e dagli organi di polizia giudiziaria abilitati dalle vigenti disposizioni di legge in materia di pesi e misure.

Possono essere eseguiti controlli in contraddittorio nel caso in cui il titolare di uno strumento o altra parte interessata nella misurazione ne faccia richiesta alla Camera di Commercio competente per territorio, i costi dei controlli in contraddittorio, in caso di esito positivo del controllo, sono a carico del soggetto richiedente

Gli strumenti, nel caso d'implicazioni fiscali e tributarie, possono essere sottoposti a controlli casuali su iniziativa dell'Agenzia delle Dogane.

13. Libretto metrologico

Sul libretto metrologico vengono annotate tutte le informazioni relative allo strumento metrico e riporta cronologicamente gli interventi effettuati.

Il libretto metrologico può essere sia in formato cartaceo sia in formato digitale.

Il libretto metrologico è fornito dal fabbricante dello strumento metrico 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.

14. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verifiche/ispezioni

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica/ispezione sono in accordo ai requisiti del DM del 21 Aprile 2017 n.93, e alla norma UNI EN ISO/IEC 17020. Di seguito si riporta un estratto della procedura PO2 Riesame richieste offerte contratti consultabile sul sito internet www.ibilancai.com

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

14.1 Descrizione attività

Il CVP fornisce il servizio di Ispezione/Verifica periodica a chiunque lo richieda; in particolare i clienti possono essere di tipo:

- Nuovo Cliente. Cliente che presenta per la prima volta ad Ispezione/Verifica periodica i propri strumenti metrici.
- Occasionale Cliente per il quale il CVP esegue Ispezioni/Verifiche periodiche con frequenza saltuaria.
- Continuativo. Cliente con il quale il CVP ha stipulato un contratto di Ispezione/Verifica periodica attivo nell'anno di riferimento e che da luogo a una più Ispezioni/Verifiche periodiche.

Per tutti i clienti il contratto è formalizzato nel modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto.

Qualora il cliente richieda l'applicazione di un proprio disciplinare il CVP verificherà che il disciplinare proposto dal Cliente sia congruo con le proprie procedure e richiedendo, se del caso, al cliente la modifica e/o commentando gli eventuali scostamenti.

La Segreteria del CVP verifica che il modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto, sia correttamente compilato in ogni sua parte e che contenga gli allegati previsti.

Con la firma del contratto il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare quanto previsto nel **REGOLAMENTO** inviato contestualmente al contratto/offerta e comunque disponibile sul sito www.ibilanciai.com, che, tra le altre informazioni contiene:

- significato dell'accREDITamento Accredia;
- le indicazioni circa le modalità di presentazione a verifica degli strumenti metrici;
- l'accettazione, senza costi aggiuntivi a carico del cliente, dell'eventuale presenza di ispettori dell'organismo di accREDITamento in veste di osservatori; di ispettori del CVP in affiancamento/addestramento; di ispettori del CVP in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo)
- i diritti ed i doveri del cliente e quelli del CVP.

Il CVP ha una sua banca dati nella quale sono archiviati, tra le altre cose, i manuali d'uso e manutenzione, i piani di legalizzazione e se del caso le dichiarazioni di conformità dei vari strumenti metrici. Qualora i documenti richiesti nel modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto, siano già in possesso del CVP, la Segreteria non richiederà al cliente la loro presentazione.

Nel modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto, viene indicato il nominativo dell'Ispettore/i incaricato/i di svolgere le attività di ispezione/verifica periodica. Il cliente può esprimere parere contrario verso tale designazione, nel qual caso il CVP comunica al Cliente un altro nominativo. Qualora il cliente non accetti gli Isp proposti dal CVP l'Isp/VP non può essere svolta.

Il modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto, firmato resta al CVP; una copia è consegnata al Cliente. La firma per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. La firma da parte del personale del CVP incaricato dell'accettazione costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta.

Non sono accettati ordini verbali.

14.2 Contratti per clienti di tipo continuativo

Il CVP può stipulare con i Clienti dei contratti per attività continuative che sono attivati ogni qualvolta viene effettuata una richiesta e/o alla scadenza della validità della verifica periodica. A tal fine il responsabile tecnico effettua una verifica preliminare circa la capacità del CVP in termini di risorse ad effettuare il servizio richiesto.

14.3 Modalità e tempistiche di attivazione dell'ordine

Per i clienti di tipo continuativo con i quali il CVP ha stipulato appositi contratti le modalità e le tempistiche di attivazione dell'ordine sono specificate nei contratti stessi.

Per i nuovi clienti ed i clienti occasionali la Segreteria del CVP verifica che il modulo MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto sia correttamente compilato in ogni sua parte e che contenga gli allegati previsti. Qualora il modulo riporti informazioni ritenute non complete e/o mancanti, la segreteria ne informa il cliente entro 2 giorni lavorativi e concorda, se del caso, le modalità per la corretta compilazione. La segreteria provvede a comunicare al cliente tutte le informazioni relative all'Isp/VP compilando la parte riservata al CVP.

Qualora l'Isp/VP venga, per un qualsiasi motivo dal cliente annullata, il CVP ne informerà gli organi di vigilanza, Camera di Commercio competente per territorio.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

14.4 *Comunicazioni con il cliente*

Terminata l'Ispezione/Verifica periodica l'Ispettore:

- rilascia al cliente il foglio di lavoro MPO8_3_n Foglio di lavoro che contiene tra le altre cose, l'indicazione dell'esito dell'Ispezione/Verifica periodica effettuata;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico;
- trasmettere il Rapporto di Ispezione MIO8_x_n Rapporto di Ispezione al Responsabile Tecnico per l'approvazione (quest'ultima da eseguirsi entro 30 giorni dalla data della verifica);
- Il RdI validato viene trasmesso al cliente o:
 - a mano con ricevuta di consegna controfirmata dal cliente;
 - posta raccomandata con ricevuta di ritorno;
 - posta elettronica, in questo caso il RdI viene realizzato in formato PDF o JPG.

Eventuali ritardi nella consegna del Rapporto di Ispezione sono comunicati al Cliente telefonicamente o, se richiesto dal Cliente, tramite comunicazione formale.

L'amministrazione del CVP provvede alla fatturazione delle Ispezioni/Verifiche periodiche effettuate.

Tutte le comunicazioni con i clienti avvengono per posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC) o con Raccomandata A/R qualora non siano espressamente indicate modalità differenti.

14.5 *Erogazione del servizio ispettivo*

Il CVP eroga il servizio di attività/ispezione oggetto del contratto secondo le modalità specificate nelle procedure adottate dal CVP nel totale rispetto delle normative vigenti.

Il cliente si impegna a fornire al CVP la massima collaborazione durante tutte le fasi della verifica/ispezione, consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

A seguito dell'accettazione del contratto da parte del cliente, il CVP invierà il programma di ispezione e gli ispettori abilitati per la verifica/ispezione, in conformità al regolamento Accredia RG 01 e RG-01-04.

Il cliente ha il diritto di non accettare gli ispettori abilitati per l'esecuzione della verifica/ispezione.

Alle attività ispettive hanno facoltà di assistere ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia) e operatori delle Camere di Commercio, previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza di tale obbligo da parte del cliente, il CVP dovrà sospendere l'attività ispettiva.

14.6 *Emissione dei Rapporti intermedi e del Rapporto Finale*

Al termine dell'attività di verifica/ispezione, l'ispettore esegue le seguenti operazioni:

- rilascia al cliente il foglio di lavoro che contiene, tra le altre cose, l'indicazione dell'esito dell'Ispezione/Verifica periodica effettuata;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico;
- Emette un Rapporto di Ispezione firmato dal tecnico. Copia, del presente rapporto può essere rilasciata al cliente, con la dicitura "COPIA NON APPROVATA – DOCUMENTO PER USO INTERNO" in quanto ancora non firmata dal Responsabile Tecnico del CVP;
- ripristina lo stato dei luoghi, apponendo i propri sigilli assegnati dall'UnionCamere ed appone sullo strumento oggetto della verifica/ispezione il contrassegno riportante l'esito della verifica;
- il responsabile tecnico del CVP verifica il rapporto di ispezione prodotto a seguito della Verifica/Ispezione e qualora abbia dubbi sulla validità dei risultati ottenuti richiede la ripetizione della l'Ispezione/Verifica periodica o parte di essa. Questa attività sarà svolta senza aggravio di costi per il cliente;
- Qualora il responsabile tecnico convalidi il rapporto di ispezione, copia dello stesso sarà inviato, **entro dieci giorni dall'esecuzione della verifica**, al cliente. In caso di esito negativo dell'ispezione, il cliente dovrà adottare le adeguate azioni correttive previste dalla normativa vigente.

15. *Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo*

Una volta ricevuto il Rapporto di ispezione finale, il cliente potrà utilizzarlo, alla condizione che dovrà essere riprodotto integralmente, senza omettere alcuna parte di esso.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

16. **Modifica alle regole del sistema di ispezione**

Il CVP modifica le regole del proprio sistema di ispezione solamente nel caso in cui vengano modificati i documenti di legge di riferimento (normative, decreti legge, ecc.); in tal caso ne darà tempestiva comunicazione al cliente che dovrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti o in alternativa recedere dal contratto.

17. **Riservatezza e trattamento delle informazioni**

La I Bilanciai 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. Il CVP 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 CVP comunica ai competenti organi di controllo (Camere di Commercio ed Unioncamere) sono:

- a) nome, indirizzo ed eventuale partita IVA del titolare dello strumento metrico;
- b) indirizzo presso cui lo strumento metrico è in servizio se diverso dal precedente;
- d) tipo dello strumento metrico;
- e) marca, modello, categoria e classe se previsti, dello strumento metrico;
- f) numero di serie dello strumento metrico;
- g) portata minima e portata massima dello strumento metrico;
- i) specifica dell'eventuale uso temporaneo;
- l) data dell'intervento di riparazione, se del caso, e della verifica;
- m) esito della verifica e, ove positiva, la data di scadenza;
- n) eventuali anomalie riscontrate, se la verifica ha dato esito negativo;
- o) nome dei riparatori e dei verificatori intervenuti.

Il CVP può inviare a richiesta dei competenti organi di controllo copia dei Rapporti di Ispezione emessi.

Le informazioni che il CVP 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 Accreditamento, e il CVP 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 il CVP viene a conoscenza nell'effettuazione delle verifiche periodiche metriche sono utilizzati a soli scopi istituzionali.

Le informazioni sono fisicamente collocate:

- nell'archivio cartaceo del CVP;
- nell'archivio elettronico non accessibile per via informatica dall'esterno all'interno dei locali del CVP.

Tutti coloro che per motivi inerenti al loro ruolo e attività possono avere la possibilità di accedere a informazioni riservate sottoscrivono un formale impegno di riservatezza (MPO1_1 Impegno di riservatezza ed integrità).

18. **Diritti e doveri del cliente**

Il titolare degli strumenti metrici **deve** richiede la verifica periodica ad un Organismo di Ispezione entro:

- entro 5 giorni lavorativi prima della scadenza della precedente verifica periodica;
- entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta riparazione dei propri strumenti se tale riparazione ha comportato

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

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 inizio e di fine dell'utilizzo e gli altri elementi previsti all'articolo 9, comma 2, del DM del 21 Aprile 2017 n. 93;
- conservano 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 di cui richiedono l'applicazione al riparatore.

Ai fini dell'esecuzione della verifica/ispezione il cliente **deve** inoltre:

- attenersi al presente regolamento;
- fornire tutti i dati richiesti dal CVP relativamente agli strumenti metrici oggetto della verifica/ispezione;
- garantire al personale del CVP e ad eventuali ispettori Accredia e/o Camera di Commercio l'accesso, pena l'impossibilità di eseguire l'Ispezione/Verifica periodica, ai locali in cui si trovano gli strumenti metrici da verificare/ispezionare;
- garantire al personale del CVP l'accesso in sicurezza ai siti che ospitano gli strumenti metrici oggetto della verifica/ispezione;
- fornire al CVP le informazioni necessarie sui rischi specifici presenti negli ambienti in cui opereranno gli ispettori del CVP ai fini della verifica/ispezione (esempio classificazione dei luoghi con pericolo di esplosione per la presenza di gas naturale, presenza di rischio di folgorazione, ecc.).

Il CVP si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle verifiche/ispezioni in caso di inadempienza anche di uno solo dei punti sopra elencati.

Il cliente può:

- presentare reclami, ricorsi e appelli e segnalazione in relazione alla verifica/ispezione conformemente a quanto espresso al paragrafo 11 del presente regolamento;
- chiedere la sostituzione degli ispettori abilitati all'esecuzione delle verifica/ispezione;

Si intendono per:

- **Ricorso Appello**: richiesta formalizzata dal cliente, proprietario dello strumento metrico, al CVP, affinché i risultati relativi ad un Ispezione/Verifica periodica vengano riconsiderati.
- **Reclamo**: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione al CVP relativa alle attività del CVP stesso per la quale il reclamante attende una risposta.
- **Osservazione**: indicazione di massima presentata da una persona o da una organizzazione al CVP il cui contenuto ha lo scopo di migliorare l'attività i documenti e/o le modalità operative del CVP stesso e/o di segnalare una potenziale inefficienza/carenza del CVP.

19. Diritti e doveri del CVP

Il CVP garantisce che:

- si attiene scrupolosamente al presente regolamento;
- opera nel rispetto dei principi di :
 - *indipendenza* di giudizio rispetto ai compiti assegnati e si impegna ad escludere che esigenze contingenti interne alla Società stessa possano incidere anche temporaneamente sulla regolare attività del CVP.
 - *Imparzialità*, garantendo che tutto il suo personale agisca in condizioni da garantire un giudizio imparziale, libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro genere che possa influenzare il giudizio tecnico, indipendentemente da vincoli di natura commerciale o finanziaria e da rapporti societari con i suoi clienti.
 - *Riservatezza*, garantendo che tutto il personale mantenga il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

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. Il CVP 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.

- Eguaglianza, garantendo che 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
- Le attività di Ispezione/Verifica periodica vengono svolte entro 45 giorni dalla data di ricezione del contratto debitamente firmato per accettazione.
- Le attività di Ispezione/Verifica periodica vengono svolte nel rispetto totale delle normative vigenti in materia ed in particolare del CVP cura le comunicazioni di eseguita verifica periodica con le Camere di Commercio competenti per territorio e l'Unioncamere.
- Applica in maniera conforme, secondo i piani di legalizzazione, i sigilli di protezione posti sugli strumenti metrici.
- Cura i rapporti con le Camere di Commercio e con le autorità preposte alle attività di vigilanza. Cura la compilazione precisa e puntuale del libretto metrologico.
- Ha sottoscritto una adeguata copertura assicurativa per i rischi derivanti dal giudizio espresso in campo dai propri ispettori nell'esercizio della propria attività (Ispezione/Verifica periodica).
- 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 ed 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.

Il CVP si impegna inoltre ad informare il cliente su eventuali revoche dell'abilitazione ad eseguire la propria attività da parte delle autorità competenti; in tal caso il CVP si ritiene sollevato da ogni eventuale danno cagionato da tale sospensione/revoca dell'attività. Parimenti il cliente ha facoltà di recedere dal contratto sottoscritto per il servizio di verifica/ispezione.

Nelle attività ispettive trovano applicazione le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da GDPR UE 2016/679.

20. Reclami, ricorsi, appelli ed osservazioni

Il CVP ha predisposto una apposita procedura (PO10 Reclami e Ricorsi) per la gestione di eventuali reclami, ricorsi, appelli e osservazioni.

Si intende per reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione al CVP relativa alle attività del CVP.

Si intende per ricorso appello: richiesta formalizzata dal cliente, proprietario dello strumento metrico, al CVP, affinché i risultati relativi all'Ispezione/Verifica periodica vengano riconsiderati.

Si intende per osservazione: indicazione di massima presentata da una persona o da un'organizzazione al CVP il cui contenuto ha lo scopo di migliorare l'attività i documenti e/o le modalità operative del CVP stesso e/o di segnalare una potenziale inefficienza/carenza del CVP.

I reclami sulle attività dell'CVP possono essere presentati sia in forma scritta che verbale, da soggetti anche non direttamente coinvolti nelle attività di verifica periodica.

Il reclamo può riguardare tutte le fasi del processo di Ispezione/verifica periodica.

In sintesi la procedura per i reclami prevede che:

- Il cliente potrà presentare reclami in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.ibilanciaci.com o a richiesta presso la segreteria dell'OdI, o in forma verbale in questo caso sarà cura del personale del CVP ricevente provvedere a compilare l'apposito modulo;
- il reclamo sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico del CVP in piena autonomia, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sui reclami non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

del reclamante e delle eventuali parti interessate; qualora nel reclamo sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, o comunque qualora le caratteristiche del reclamo lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente e comunque non coinvolto nell'oggetto del reclamo che sarà appositamente nominato dalla Direzione del CVP.

- L'esito del reclamo e la sua risoluzione sarà comunicata al reclamante in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- Il CVP tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi/appelli gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di cinque anni.

I ricorsi/appelli possono essere presentati esclusivamente dai soggetti direttamente coinvolti nell'attività di verifica metrica, in forma scritta, mediante l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.ibilanciaci.com o richiesta presso la segreteria dell'OdI.

Il ricorso può riguardare solamente il rapporto di ispezione.

In sintesi la procedura per i ricorsi prevede che:

- Il cliente potrà presentare ricorsi/appelli in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.ibilanciaci.com o a richiesta presso la segreteria dell'OdI;
- il ricorso sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico del CVP in piena autonomia, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sul ricorso non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del ricorrente e delle eventuali parti interessate; qualora nel ricorso sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, o comunque qualora le caratteristiche del ricorso lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente e comunque non coinvolto nell'oggetto del ricorso che sarà appositamente nominato dalla Direzione del CVP.
- L'esito del ricorso e la sua risoluzione sarà comunicata al ricorrente in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- Il CVP tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi/appelli gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di cinque anni.

Il CVP ha previsto inoltre la possibilità che chiunque, anche se non direttamente coinvolto nelle attività di verifica/ispezione, possa fare segnalazioni/osservazioni sulle attività del CVP; a seguito delle quali sarà aperta, se del caso, apposita azione correttiva.

21. Tariffario

Il CVP si impegna ad applicare un tariffario ispirato a principi di eguaglianza e non discriminatorio nei confronti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

Il CVP si impegna inoltre ad applicare una politica degli sconti che tiene conto di fattori oggettivi quali la posizione geografica, ecc.

Sia il tariffario che la politica degli sconti sono contenuti in un documento disponibile presso gli uffici del CVP a disposizione delle autorità competenti.

Il CVP si riserva il diritto di modificare sia il tariffario che la politica degli sconti.

Le offerte emesse saranno conformi al tariffario vigente al momento dell'emissione dell'offerta economica.

22. Fatturazione

Le modalità di fatturazione saranno concordate con il cliente ed indicate nelle singole offerte emesse dal CVP.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 d lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, il CVP si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte del CVP relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

- il CVP si riserva il diritto di annullare il contratto sottoscritto (ed eventualmente rimettere una nuova proposta commerciale) nel caso in cui vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni, dati ed informazioni dichiarate dal cliente relativamente alle attività di ispezione/verifica oggetto del contratto.

23. 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 del CVP presso le sedi degli stessi, in particolare presso i luoghi dove sono detenuti gli strumenti metrici, sottoposti ad Ispezione/Verifica periodica, per effettuare gli accertamenti che gli Ispettori Accredia riterranno opportuni al fine di verificare il corretto operato del CVP.

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 degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di Ispezione/Verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.

24. Foro competente

Il foro competente per la risoluzione di ogni controversia che scaturisca dall'esecuzione di verifica/ispezioni è quello di BARI.

25. Documenti collegati al presente regolamento

I documenti di seguito elencati, richiamati nel presente documento, sono consultabili senza restrizione alcuna al sito internet www.ibilanciali.com

- PO2 Riesame Richieste offerte contratti
- PO7 Disciplinare Incarico
- PO8 Verifiche Periodiche Metriche
- PO10 Reclami e Ricorsi
- M7 Elenco strumenti metrici VP
- MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto
- MPO10_2 Reclami_Osservazioni_Ricorsi

26. Approvazione specifica

27. Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt, 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 1. Scopo e campo di applicazione; 2. Distribuzione; 3. Riferimenti normativi, Termini, definizioni ed abbreviazioni; 4. Significato Accredimento Accredia 5. Responsabilità; 6 Significato di verifica periodica 7. Funzione di misura legale 8. Periodicità della verifica 9. Esito verifica 10. Modalità di presentazione a verifica dello strumento metrico 11. I controlli metrologici casuali 12. Libretto metrologico 13. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verifiche/ispezioni 14. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo ; 15. Modifica alle regole del sistema di ispezione; 16. Riservatezza e trattamento delle informazioni; 17 Diritti e doveri del cliente; 18. Diritti e doveri del CVP; 19. Reclami, ricorsi, appelli e segnalazioni; 20. Tariffario; 21. Fatturazione; 22. Verifiche periodiche in affiancamento 23. Foro competente; 24. Documenti collegati al presente regolamento.

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....