

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.	ELENCO DEGLI STRUMENTI METRICI	2
4.	RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	2
5.	RESPONSABILITÀ	2
6.	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	3
6.1	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	3
6.2	CONTRATTI PER CLIENTI DI TIPO CONSOLIDATO/CONTINUATIVO	3
6.3	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO	3
6.4	EMISSIONE DEI RAPPORTI INTERMEDI E DEL RAPPORTO FINALE	3
7.	RAPPORTI DI ISPEZIONE E RESTRIZIONI DI UTILIZZO	3
8.	MODIFICA ALLE REGOLE DEI SISTEMI DI ISPEZIONE	3
9.	RISERVATEZZA	3
10.	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	3
11.	DIRITTI E DOVERI DELL'ODI LVP	3
12.	RECLAMI, RICORSI APPELLI E SEGNALAZIONI	4
13.	UTILIZZO MARCHIO ACCREDIA	4
14.	TARIFFARIO	4
15.	FATTURAZIONE	4
16.	CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	4
17.	FORO COMPETENTE	4
18.	FORZA MAGGIORE	4
19.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	4
20.	DOCUMENTI COLLEGATI AL PRESENTE REGOLAMENTO	4
21.	APPROVAZIONE SPECIFICA	4

6	30/03/2023	Par. 19: Specificato gestione immagini e video rilevati durante le attività di VP.	RQ	DIR
5	28/10/2022	Par. 3: allineamento campo di applicazione con quanto indicato nel certificato Accredia Par. 6.3: inserita possibilità del Cliente di richiedere chiarimenti in merito alle procedure attuate Par. 6.4: specificato che l'esito della VP indicato su MPO8_3 è provvisorio	RQ	DIR
4	05/11/2021	Tutti i paragrafi: rivisto layout documento; correzione refusi ed errori ortografici	RQ	DIR
3	01/10/2020	Par. 5: aggiornato riferimento UNI EN ISO 17025:2018 Par. 6: specificate meglio le attività di VP e di erogazione del servizio Par. 6.2: chiarite le modalità di modifica del contratto proposto dal cliente Par. 6.3: chiarito che la VP viene eseguita dall'OdI entro 45 giorni dalla data della richiesta Par. 9: corretto riferimento a "ente di accreditamento" Par. 11: eliminati riferimento al Reg. UE 679/2016 Par. 12: inserite tempistica per presa in carico reclami / ricorsi / appelli Par. 14: eliminato diritto unilaterale di modifica del tariffario Par. 19: modificato titolo paragrafo Par. 20: eliminato riferimento ad allegato "Regolamento" Par. 21: inserita approvazione del presente regolamento mediante accettazione dell'offerta / contratto (MPO2_1)	RQ	DIR
2	18/05/2020	Par. 2 inserita distribuzione Regolamento tramite sito aziendale Par. 3 eliminati sistemi misurazione per biossido di carbonio e per gas liquefatti a pressione Par. 4 eliminato il riferimento a Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 83 e completati riferimenti DDMM specifici sugli strumenti metrici destinati alla misurazione: del metano per autotrazione; delle autobotti; dei sistemi di carico e scarico per autobotti ecc; dei misuratori utilizzati nei depositi fiscali ecc; aggiunte le principali definizioni usate dall'OdI nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento; inserito riferimento RG09 Accredia Par. 6.1-6.2 specificato che verrà sempre applicato il dettato normativo e le procedure di accreditamento nelle attività di verifica periodica e che il Regolamento viene accettato e sottoscritto con la sottoscrizione dell'offerta. Par. 6.3 Specificata meglio modalità erogazione del servizio Par. 6.6 specificato modalità di controllo esito negativo ispezione (Riesame RT) Par. 8 specificate alcune clausole di recesso del contratto da parte della Committente Par. 9 specificate meglio clausole di riservatezza Par. 11 specificati meglio i tempi per l'esecuzione della VP Par. 12 Eliminata la categoria osservazioni. Esteso il tempo di conservazione documenti a 10 anni. Par. 13 Specificato meglio l'utilizzo del marchio Accredia Par. 19 inseriti riferimenti alla protezione dati personali Par. 20 rinumerato paragrafo Par. 21 dettagliata approvazione specifica clausole vessatorie	RQ	DIR
1	17/10/2019	Revisione generale	RQ	DIR
0	07/09/2018	1° Emissione	RQ	DIR
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 LA VERIFICA PERIODICA SRL (di seguito Odi LVP) 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 n. 93 del 21 aprile 2017 concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sugli strumenti metrici.

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

L'Odi LVP, in conformità a quanto richiesto dal Decreto 93/17, alla UNI EN ISO/IEC 17020 ed ai regolamenti Accredia (RG-01 ed RG-01-04), ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto dotato di una struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente alle attività di verifica periodica.

Il personale incaricato dell'effettuazione delle verificazioni 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 verifica periodica e non è impegnato in qualsiasi altra attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo di verifica in questione.

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

Il responsabile tecnico dell'Odi dipende gerarchicamente dal legale rappresentante della LA VERIFICA PERIODICA SRL.

LA VERIFICA PERIODICA SRL non svolge attività potenzialmente conflittuali con il servizio di verifica periodica quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione e utilizzazione degli oggetti ispezionati.

2. Distribuzione

Il presente documento è disponibile presso il sito dell'Odi LVP all'indirizzo internet www.laverificaperiodica.it. Detto documento è fornito anche in formato cartaceo o elettronico a chiunque ne faccia motivata richiesta.

3. Elenco degli strumenti metrici

L'Odi LVP svolge l'attività di verifica periodica, così come disposto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 21 aprile 2017, n. 93 su:

- sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna – carburanti e liquidi industriali – con portata massima fino a 2000 L/min;
- sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna – GPL – con portata massima fino a 1000 L/min;
- sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna – liquidi criogenici, GNL – con portata massima fino a 750 kg/min;
- sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua destinati al carico/scarico autocisterne, vagoni-cisterna, navi-cisterna e container-cisterna – carburanti e liquidi industriali – con portata massima fino a 5000 L/min o 2250 kg/min;
- sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua su condotta con portata massima fino a 5000 L/min o 2250 kg/min;
- autocisterne a scomparti tarati con misuratore di livello di tipo meccanico ed elettronico
- sistemi per la misurazione continua e dinamica di carburanti destinati al rifornimento degli aeromobili con portata massima fino a 4000 L/min (o portate superiori in caso di strutture di prova annesse all'impianto).

Il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti di misura dopo la loro messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione delle caratteristiche metrologiche, o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico.

La verifica periodica deve essere effettuata secondo la periodicità di seguito specificata che decorre dalla data dell'ultima verifica. La prima verifica periodica 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.

In particolare:

- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di quantità di liquidi diversi dall'acqua: 2 anni
- Misuratori massici di gas metano per autotrazione: 2 anni
- Autocisterne di tipo volutank: 3 anni
- Misure di capacità automontate: 4 anni

4. Riferimenti normativi, termini, definizioni ed abbreviazioni

La terminologia utilizzata dall'Odi LVP nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi di seguito elencati;

- Decreto 21 aprile 2017, n. 93. 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) e successive modificazioni;
- Decreto Legislativo 19 maggio 2016 n. 84. Attuazione della direttiva 2014/32/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura, come modificata dalla direttiva (UE) 2015/13;
- Norma UNI EN ISO/IEC 17020:2012;
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accredimento degli Organismi di Ispezione - Parte Generale
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accredimento degli Organismi di ispezione;
- Accredia RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia;
- OIML R51, R61, R76, R81, R111, R117, R118, R119, R120, R137 ecc. ;
- DDMM specifici sugli strumenti metrici destinati alla misurazione: del metano per autotrazione; delle autobotti; dei sistemi di carico e scarico per autobotti ecc.; dei misuratori utilizzati nei depositi fiscali ecc.;
- DPR 4 febbraio 2003, n. 58 Regolamento di semplificazione dei procedimenti relativi alla disciplina metrologica delle cisterne a scomparti tarati, montate su autoveicoli, per il trasporto e per la misura di prodotti liquidi a pressione atmosferica ai sensi della legge n. 340 del 2000, allegato A, n. 18.

- DM 21 aprile 2005 n. 29936 con il quale è ammesso alla verifica metrica il complesso di misurazione di volumi di liquidi contenuti in un serbatoio denominato "Volutank", associato all'apparecchiatura elettronica denominata "Domino".

A tal fine l'Odi LVP mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento. Di seguito le principali abbreviazioni usate dall'Odi LVP nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento.

- RT - Responsabile Tecnico: responsabile delle attività di verifica periodica
- ISP - Ispettore: l'ispettore incaricato dall'Odi LVP di eseguire verifica periodica
- VP - 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
- SM: gli strumenti metrici indicati nel Punto 3 del presente regolamento
- Odi - Organismo di Ispezione: organismo di valutazione della conformità che soddisfa i criteri stabiliti da un ente nazionale

Di seguito le principali definizioni usate dall'Odi nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento:

- **"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.
- **"Significato accreditamento Accredia"** ACCREDIA è "l'Ente Unico nazionale di accreditamento" competente a concedere o revocare l'Accreditamento, agli Odi.

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'Odi.

Indipendenza: il personale preposto all'esecuzione delle VP 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 dell'Odi ed alle normative di riferimento. Le norme europee vietano la prestazione di consulenze direttamente o attraverso società collegate.

Competenza: l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di VP sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

Eguaglianza: la fornitura del servizio di VP 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 Odi 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 attività per cui l'Odi è accreditato sono indicate sia nel tariffario dell'Odi 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 VP e/o di eventuali opinioni ed interpretazioni che ne possano derivare.

L'accreditamento non costituisce un'approvazione dello strumento metrico sottoposto a VP dall'Odi.

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'Odi assicurare e mantenere la piena e sistematica conformità alle prescrizioni, in ogni momento e per ogni aspetto della propria attività.

- **"Esito verifica periodica"** L'esito positivo della VP è attestato mediante il contrassegno di eseguita VP di colore verde riportante l'anno ed il mese della scadenza della verifica ed il logo identificativo dell'Odi che ha eseguito la verifica.

La VP prevede il ripristino degli eventuali sigilli rimossi.

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

Lo strumento che non ha superato con esito positivo la VP può essere detenuto ma non utilizzato. Gli stessi strumenti possono essere riutilizzati, dopo essere stati riparati, previa richiesta di una nuova VP, purché muniti di sigilli provvisori applicati, a richiesta del titolare dello strumento metrico, dal riparatore in sostituzione di quelli rimossi.

- **"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'Odi che esegue per la prima volta la VP, senza onere per il titolare dello strumento.

Il libretto metrologico deve essere esibito, su richiesta degli organi di controllo.

5. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente dell'Odi LVP e l'Odi stesso devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive. Di norma l'Odi LVP non subappalta le VP 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 VP queste saranno affidate esclusivamente a Odi aventi sia l'accredimento Accredia secondo una delle seguenti norme: UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012; UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 per l'attività di VP degli strumenti metrici oggetto della VP, sia il riconoscimento dell'UnionCamere per detta attività in corso di validità.

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

L'Odi LVP 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.

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

6. Modalità di attivazione delle verificazioni periodiche

Le modalità generali di svolgimento delle attività di VP sono descritte nelle procedure dell'Odi in accordo ai requisiti del DM n. 93 del 21/4/17 e alla norma UNI EN ISO/IEC 17020.

6.1 Descrizione attività

Come indicato nella PO2 Riesame richieste offerte contratti, l'Odi fornisce il servizio di VP a chiunque lo richieda.

Per i nuovi clienti ed i clienti occasionali il contratto è formalizzato nel modulo MPO2_1 Contratto/Offerta.

La Segreteria dell'Odi LVP verifica che il modulo MPO2_1 Contratto/Offerta 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 RG – REGOLAMENTO e l'informativa privacy.

L'Odi LVP 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 Contratto/Offerta siano già in possesso dell'Odi, la Segreteria non richiederà al cliente la loro presentazione.

Nel modulo MPO2_1 Contratto/Offerta viene indicato il nominativo dell'Ispettore/i incaricato/i di svolgere le attività di VP. Il cliente può esprimere parere contrario motivato verso tale designazione, nel qual caso l'Odi LVP comunica al Cliente un altro nominativo. Qualora il cliente non accetti gli ISP proposti dall'Odi LVP la VP non potrà essere svolta.

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

Non sono accettati ordini verbali.

6.2 Contratti per clienti di tipo consolidato/continuativo

L'Odi LVP 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 RT predispose un offerta/contratto effettuando una verifica preliminare circa la capacità dell'Odi LVP in termini di risorse ad effettuare il servizio richiesto.

L'offerta firmata per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. La firma da parte del RT costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta/contratto.

Se il Cliente, Sulla base di quanto previsto nell'offerta secondo lo schema tipo, predispose un suo documento contrattuale, il RT verifica che quanto riportato dal Cliente è conforme a quanto definito nell'offerta e che comprenda tutti gli elementi previsti dallo schema di accreditamento, altrimenti concorda con il Cliente le necessarie modifiche per ricondurre il contratto al dettato normativo e alle procedure stabilite dall'organismo accreditato. Tali modifiche dovranno essere sottoscritte dalle parti.

6.3 Erogazione del servizio ispettivo

A seguire da una Richiesta di Contratto/Offerta confermata e sottoscritta con il mod. MPO2_1, il cliente può richiedere l'esecuzione della VP utilizzando il Mod. MPO8_2 Richiesta Verifica. 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 alla VP compilando la parte riservata all'Odi LVP, con il programma di ispezione e l'elenco degli ISP abilitati per la VP.

Il cliente ha il diritto di non accettare gli ISP abilitati per l'esecuzione della VP motivando tale decisione.

L'Odi LVP eroga il servizio di VP oggetto del contratto secondo le modalità specificate nelle procedure adottate dall'Odi LVP nel totale rispetto delle normative vigenti, in relazione alle quali la VP viene eseguita dall'Odi entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

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

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, l'Odi LVP dovrà sospendere l'attività di VP.

Qualora la VP venga, per un qualsiasi motivo dal cliente annullata, l'Odi LVP ne informerà gli organi di vigilanza, Camera di Commercio competente per territorio.

La VP può avere esito positivo o negativo; in caso di esito positivo viene emesso un Rapporto di Ispezione, come descritto nel paragrafo successivo; in caso di esito negativo, il Cliente potrà sostituire ovvero detenere lo strumento nel luogo di impiego e non utilizzarlo; se lo strumento necessita di riparazione, lo stesso potrà essere utilizzato previa richiesta di una VP.

Il RT/SRT dell'Odi rimane a disposizione per illustrare le procedure applicate su richiesta del Cliente.

6.4 Emissione dei Rapporti intermedi e del Rapporto Finale

Al termine dell'attività di VP, l'ISP esegue le seguenti operazioni:

- consegna il Foglio di Lavoro MPO8_3 che contiene, tra le altre cose, l'indicazione dell'esito della VP effettuata, (esito che in attesa dell'approvazione dei RdI da parte di RT/SRT è da intendersi come provvisorio) al cliente o a persona delegata a ricevere e firmare l'atto, se impossibilitato a consegnare il Foglio di Lavoro MPO8_3 questo sarà spedito al cliente con il RdI;
- qualora il cliente richieda copia immediata del RdI all'ISP questa potrà essere consegnata. Detta copia non ha validità in quanto non approvata dal RT e riporterà l'indicazione "COPIA NON APPROVATA – DOCUMENTO PER USO INTERNO".
- verifica l'integrità dei sigilli e, laddove mancanti e se del caso a seguito riparazione o mancanti per qualsiasi altra causa, applica i propri sigilli con il numero dell'Odi assegnato dall'UnionCamere ed appone sullo strumento oggetto della VP il contrassegno riportante l'esito della verifica stessa;
- provvede alla compilazione del Libretto Metrologico sia in caso di esito positivo sia in caso di esito negativo. Qualora lo strumento sia sprovvisto di libretto o questo sia mancante (smarrito o non rilasciato dall'Organismo che ha eseguito la precedente VP) a seguito di

dichiarazione rilasciata dal titolare dello strumento, sarà fornito dall'Odi LVP. L'Odi LVP potrà rilasciare anche libretti in formato elettronico. Detti libretti elettronici gestiti informaticamente, vengono realizzati in formato PDF ed in base agli accordi con il cliente possono essere conservati a cura dell'Odi LVP sul suo sito in un'area riservata all'utente stesso con accesso tramite ID e password personalizzati. (vedi PO2 Riesame richieste offerte contratti). L'ISP esegue sempre una copia delle annotazioni apposte sui libretti metrologici. Detta copia è conservata a cura dell'Odi LVP; la copia può essere anche in formato elettronico.

- trasmette il Rapporto di Ispezione al RT per l'attività di riesame; il RT dell'Odi LVP verifica il rapporto di ispezione prodotto a seguito della VP e qualora abbia dubbi sulla validità dei risultati ottenuti (esito negativo del riesame da parte di RT) richiede la ripetizione della VP o parte di essa. Questa attività sarà svolta senza aggravio di costi per il cliente.

Qualora il RT convalidi il rapporto di ispezione, copia dello stesso sarà inviato, **entro tre giorni dall'esecuzione della verifica**, al cliente. Eventuali ritardi nella consegna del Rapporto di Ispezione sono comunicati al Cliente tramite comunicazione formale.

La segreteria dell'Odi LVP provvede alla fatturazione delle VP effettuate.

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

7. 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.

8. Modifica alle regole dei sistemi di ispezione

L'Odi LVP 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, il quale potrà recedere dal contratto o potrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti.

In caso di modifiche apportate a clausole contrattuali e comunicate dall'Odi in forma scritta attraverso posta elettronica certificata per motivi differenti a mere applicazioni di Legge o accordi fra l'Odi ed il Committente, il secondo avrà diritto di recedere dal contratto inviando comunicazione scritta all'Odi tramite PEC entro cinque giorni dalla data di ricezione delle variazioni.

9. Riservatezza

Tutte le informazioni acquisite dall'Odi LVP non saranno rese note a terzi, salvo quanto concerne le comunicazioni previste per legge agli organi di controllo.

Ad ogni buon fine si precisa che tutte le informazioni di cui l'Odi LVP viene a conoscenza durante le attività di VP saranno trattate come informazioni riservate. L'Odi LVP potrà fornire informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dall'ente 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.

10. Diritti e doveri del cliente

Il titolare degli strumenti metrici **deve** richiedere la VP ad un Odi entro:

- entro 5 giorni lavorativi prima della scadenza della precedente VP;
- entro 10 giorni lavorativi 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 VP **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 93/2017;
- conservare il libretto metrologico;
- mantenere l'integrità dell'etichetta apposta in sede di VP, 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 VP il cliente **deve** inoltre:

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

L'Odi LVP si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle VP in caso di inadempienza anche di uno solo dei punti sopra elencati.

Il cliente può:

- presentare reclami, appelli e/o ricorsi e segnalazioni in relazione alla VP conformemente a quanto espresso al paragrafo 12 del presente regolamento;
- chiedere la sostituzione degli ISP abilitati all'esecuzione della VP.

11. Diritti e doveri dell'Odi LVP

L'Odi LVP 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 dell'Odi.
 - *imparzialità*, garantendo che tutto il suo personale agisca in condizioni da garantire un giudizio imparziale, libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro

REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

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 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'Odi LVP 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 VP 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 VP vengono svolte entro 45 giorni dalla data di ricevimento del Mod. MPO8_2 Richiesta Verifica Periodica relativa ad una Offerta/Contratto debitamente firmato per accettazione;
- le attività di VP vengono svolte nel rispetto totale delle normative vigenti in materia ed in particolare l'Odi LVP cura le comunicazioni di eseguita VP con le Camere di Commercio competenti per territorio e l'Unioncamere.

L'Odi LVP:

- 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 (verifica periodica). Durante le attività di VP può essere presente personale in affiancamento e/o addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento e degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di VP e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.

Il Cliente può assistere alle attività di VP.

L'Odi LVP 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 l'Odi LVP 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 VP.

12. Reclami, ricorsi appelli e segnalazioni

L'Odi LVP ha predisposto una apposita procedura (PO_10 Reclami e Ricorsi) per la gestione di eventuali reclami, ricorsi, appelli e segnalazioni.

- Si intende per **reclamo**: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione all'Odi LVP relativa alle attività dell'Odi LVP.
- Si intende per **ricorso appello**: richiesta formalizzata dal cliente, Titolare dello strumento metrico, all'Odi LVP, affinché i risultati relativi alla VP vengano riconsiderati.
- Si intende per **segnalazione**: indicazione di massima presentata da una persona o da un'organizzazione all'Odi LVP il cui contenuto ha lo scopo di migliorare l'attività i documenti e/o le modalità operative dell'Odi LVP stesso e/o di segnalare una potenziale inefficienza/carenza dell'Odi LVP.

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

Il reclamo può riguardare tutte le fasi del processo di VP.

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

Il ricorso può riguardare solamente il rapporto di ispezione.

In sintesi, la procedura per i reclami e i ricorsi/appelli prevedono che:

- il cliente potrà presentare reclami e i ricorsi/appelli in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.laverificaperiodica.it o a richiesta presso la segreteria dell'Odi, o in forma verbale in questo caso sarà cura del personale dell'Odi LVP ricevente provvedere a compilare l'apposito modulo;
- il reclamo e i ricorsi/appelli saranno presi in carico dal RT dell'Odi LVP in piena autonomia, entro 10 giorni dal ricevimento, con una nota nella quale sarà indicato il nominativo del referente e il tempo previsto entro il quale il reclamo / ricorso / appello verrà analizzato, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sui reclami / ricorsi / appelli non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate; qualora nel reclamo / ricorso / appello sia coinvolto il RT la valutazione sarà affidata al Sostituto del RT o comunque qualora le caratteristiche del reclamo ricorso / appello lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente che sarà appositamente nominato dalla Direzione dell'Odi LVP.
- l'esito del reclamo / ricorso / appello e la sua risoluzione saranno comunicate al reclamante in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- l'Odi LVP tiene un registro di tutti i reclami / ricorsi / appelli gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di 10 anni.

L'Odi LVP ha previsto inoltre la possibilità che chiunque, anche se non direttamente coinvolto nelle attività di VP, possa fare segnalazioni sulle attività dell'Odi LVP; a seguito delle quali sarà aperta, se del caso, apposita azione correttiva.

13. Utilizzo marchio Accredia

Si precisa che il marchio Accredia apposto sui documenti del sistema gestionale dell'Odi LVP testimonia il riconoscimento da parte di Accredia dell'idoneità a svolgere le attività di verifica periodica per cui l'Odi LVP ha ottenuto l'accreditamento.

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. Pertanto, il Cliente o Titolare dello strumento di misura non possono in nessun modo utilizzare né pubblicare il marchio Accredia i documenti prodotti dalla propria organizzazione. Fonte Accredia <https://www.accredia.it/accreditation/marchio/>
Per le condizioni di utilizzo del marchio Accredia si rimanda al documento Accredia RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA.

14. Tariffario

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

L'Odi LVP si impegna inoltre ad applicare una politica degli sconti che tiene conto di fattori oggettivi quali la densità degli strumenti, ecc.

Sia il tariffario che la politica degli sconti sono contenuti in un documento disponibile presso gli uffici dell'Odi LVP a disposizione delle autorità competenti.

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

15. Fatturazione

Le modalità di fatturazione saranno concordate con il cliente ed indicate nelle singole offerte emesse dall'Odi LVP.

Vale inoltre quanto segue:

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

16. Corrispettivo e modalità di pagamento

Il cliente dovrà corrispondere all'Odi LVP il corrispettivo pattuito secondo le modalità definite in sede di offerta.

In caso di ritardi nei pagamenti (riportati in fattura), l'Odi LVP si riserva di applicare le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali)

17. Foro competente

Il foro competente per la risoluzione di ogni controversia che scaturisca dall'esecuzione di verifica periodica è quello di ANCONA.

18. Forza Maggiore

Ciascuna parte sarà liberata dagli obblighi assunti in base al contratto sottoscritto, nella misura in cui e per il periodo in cui l'esecuzione dello stesso sia impedita da una causa di forza maggiore.

La parte che intenda avvalersi di una causa di forza maggiore dovrà notificare immediatamente alla controparte il verificarsi e la cessazione di tale evento. Ai fini dell'applicazione della presente clausola si considerano cause di «forza maggiore», a titolo non limitativo: sciopero, incendio, mobilitazione, requisizione, embargo, restrizioni valutarie, insurrezione, interruzione dei trasporti, restrizioni all'uso di energia ed in generale qualsiasi circostanza indipendente dalla volontà delle parti che impedisca ad una di esse di eseguire i propri obblighi. Qualora le circostanze di forza maggiore perdurino per un periodo superiore a tre mesi, ciascuna parte avrà la facoltà di risolvere per iscritto il contratto sottoscritto senza incorrere in ulteriori responsabilità.

19. Trattamento dei dati personali

L'Odi LVP raccoglie e tratta i dati personali volontariamente forniti dai propri clienti nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e dalla normativa nazionale di attuazione in tema di trattamento dei dati personali.

Rientrano in questa categoria di documenti anche le foto ed i video fatti durante le attività di verifica all'oggetto di verifica durante l'attività di VP effettuata dall'Odi.

I dati di contatto sono gestiti esclusivamente per le finalità legate all'esecuzione del contratto o delle misure precontrattuali e per la finalità di legittimo interesse del Titolare. Per ulteriori informazioni può prendere visione dell'informativa estesa al seguente indirizzo: www.laverificaperiodica.it.

20. Documenti collegati al presente regolamento

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

- MPO2_1 Richiesta Offerta/Contratto
- MPO2_2 Informativa privacy
- MPO8_2 Richiesta Verifica Periodica
- MPO10_2 Reclami Segnalazioni Ricorsi

21. Approvazione specifica

Con l'accettazione dell'Offerta/Contratto si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 1. Scopo e campo di applicazione; 2. Distribuzione; 5. Responsabilità; 6. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verificazioni periodiche; 7. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo; 8. Modifica alle regole del sistema di ispezione; 9. Riservatezza; 10. Diritti e doveri del cliente; 11. Diritti e doveri dell'Odi LVP; 12. Reclami, ricorsi appelli e segnalazioni; 13. Utilizzo del marchio Accredia; 14. Tariffario; 15. Fatturazione; 16. Corrispettivo e modalità di pagamento; 17. Foro competente; 18. Forza maggiore; 19. Trattamento dei dati personali; 20. Documenti collegati al presente regolamento.