

Il presente documento è disponibile in formato elettronico pdf nella directory I/ufficio qualità del sistema informativo IDECON e sul sito web www.idecon.it

Viene inoltre distribuito al Cliente congiuntamente all'offerta per l'attività di verifica periodica di strumenti di misura utilizzati per funzione di misura legale ai sensi del decreto 21 aprile 2017 n. 93.

La proprietà intellettuale del presente documento è della IDECON s.r.l.

Ogni forma di copia e di diffusione deve essere autorizzata.

Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono evidenziate in giallo.

La presente sostituisce le precedenti versioni.

IDELAB® – OdI di Idecon S.r.l.

Via dell'Industria, 242 – 48014 Castel Bolognese (RA) Italy

Tel. +39 0546 50083 – Fax +39 0546 655328 – idelab@pec.it – www.idelab.it

P.IVA/C.F./Reg. Imprese 02214260396 – Cap. Soc. € 10.000,00 i.v. – REA: RA - 181574

INDICE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE..... | 3 |
| 2 | RIFERIMENTI | 4 |
| 3 | TERMINI E DEFINIZIONI | 5 |
| 4 | CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITÀ | 7 |
| 5 | IMPARZIALITÀ | 7 |
| 6 | RISERVATEZZA | 8 |
| 7 | PROCESSO DI ISPEZIONE | 9 |
| 7.1 | OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE | 9 |
| 7.2 | IMPEGNI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE | 10 |
| 7.3 | EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE | 11 |
| 7.4 | UTILIZZO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE E DELL'ATTESTAZIONE DI VERIFICAZIONE | 12 |
| 8 | RECLAMI E RICORSI | 12 |
| 8.1 | RECLAMI | 12 |
| 8.2 | RICORSI..... | 13 |
| 8.3 | RIFERIMENTI PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E RICORSI | 14 |
| 9 | CONDIZIONI ECONOMICHE / FATTURAZIONE | 14 |
| 10 | ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE | 15 |
| 11 | MODIFICHE AL REGOLAMENTO | 16 |
| 12 | DISTRIBUZIONE DEL REGOLAMENTO | 16 |

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Laboratorio metrologico di IDECON s.r.l. si configura come Organismo di Ispezione e costituisce una parte identificabile ma non separata della IDECON s.r.l..

Il nome con il quale viene identificato l'Organismo di ispezione è **IDELAB**

L'Organismo di Ispezione IDELAB (nel seguito indicato con il termine Organismo) eroga servizi di ispezione di prima e seconda parte - nella fattispecie verifica periodica di strumenti per pesare in conformità a quanto previsto dal Decreto 21 aprile 2017 n. 93 - e soddisfa i requisiti per gli organismi di tipo C di cui al punto A.3 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Lo scopo del presente regolamento è:

- definire i rapporti tra l'Organismo ed i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Clienti);
- definire gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente documento si applica in tutte le verificazioni periodiche di strumenti per pesare descritti nel campo di attività dell'Organismo.

Le categorie, tipologie, classi e portate degli strumenti di misura oggetto di verifica da parte dell'Organismo di Ispezione IDELAB sono riportate nella tabella seguente.

| CAMPO DI ATTIVITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE | | | |
|---|---|------------------|--------------------------|
| Verificazione periodica (accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020) | | | |
| Categoria strumento | Tipologia strumento | Classe strumento | Portata/carico strumento |
| Strumenti per pesare a funzionamento automatico (MID e nazionali) | Selezionatrici ponderali a funzionamento automatico | XIII, Y(a) | 65 kg |

Nella verifica periodica degli strumenti riportati in tabella, vengono effettuate le ispezioni visive atte ad accertare:

- l'integrità delle marcature e/o etichette adesive attestanti la verifica prima nazionale o CE;
- l'esistenza e l'integrità delle iscrizioni regolamentari, dei sigilli o di altri elementi di protezione;
- nel caso di sigilli elettronici con contatore di eventi, la corrispondenza tra l'indicazione di detto contatore e il numero di eventi riscontrato, secondo i casi (in occasione dell'ultima

verificazione periodica, della verifica prima o CE oppure dell'ultima ri-verifica (o della prima o CE oppure dell'ultima legalizzazione);

- la presenza del libretto metrologico, se già rilasciato.

Inoltre, attraverso prove sperimentali, vengono determinati e confrontati con i relativi errori massimi ammessi:

- Errore medio per il carico di prova *MPME*
- Scarto tipo massimo permesso per il carico di prova *MPSD*.

L'attività di verifica periodica non valuta la conformità o meno dello strumento, ma è un controllo per accertare il mantenimento delle prestazioni e delle caratteristiche definite e può quindi avere solo un esito positivo o negativo.

2 RIFERIMENTI

L'insieme dei documenti cogenti per l'attività svolta (leggi, regolamenti, direttive, ecc.) e degli altri documenti di riferimento, quali norme tecniche e linee guida, emessi da enti terzi, che sono applicati nel SGQ attuato dall'Organismo sono riportati nell'allegato AL09 del manuale della qualità dell'Organismo stesso.

Di seguito, si citano i principali. Dove non riportata l'edizione o la data di emissione, si applica la revisione in vigore.

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- ILAC P15 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- 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
- ACCREDIA RG-09 rev.11 – Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA
- Scheda I di cui alla direttiva MiSE del 06/12/2021
- 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"
- Direttiva 2014/32/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura
- Legge n. 273 del 11/08/1991 Istituzione del sistema nazionale di taratura
 - UNI EN ISO 19011:2018 – Linee guida per audit di sistemi di gestione
 - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati

personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

3 TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni utilizzati nel presente regolamento fanno riferimento ai seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- 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
- OIML V 1 Edition 2013 (E/F) International vocabulary of terms in legal metrology(VIML)
- UNI CEI 70099:2007 Vocabolario internazionale di Metrologia - Concetti fondamentali e generali e termini correlati (VIM)

Di seguito si riportano alcune definizioni fondamentali utili per la comprensione del presente regolamento.

Accreditamento

Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 10).

Attestazione di verifica

Documento emesso dal Responsabile tecnico dell'Organismo di Ispezione o dal suo sostituto a seguito degli esiti della verifica che può avere esito *positivo* o *negativo*; viene rilasciato al *Titolare dello strumento*.

Cliente

Soggetto che intende avvalersi o che si avvale dei servizi di ispezione, nella fattispecie, il titolare dello strumento.

Nell'ambito del presente regolamento: *Titolare dello strumento*

Funzione di misura legale

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.

Ispettore

Persona qualificata incaricata dall'Organismo per svolgere le attività di verifica periodica.

Ispezione (Ispezione, controllo e collaudo)

Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Nell'ambito del presente regolamento: *Verificazione periodica di strumenti di misura ai sensi del DM 93/2017.*

Libretto metrologico

Il libretto, su supporto cartaceo o informatico o digitale, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'allegato del DM 93/2017.

Marchio

Simbolo che l'Organismo di accreditamento concede in uso ai soggetti accreditati e da essi utilizzato per indicare il loro stato di accreditamento. È costituito dal logo associato al riferimento all'accREDITAMENTO.

Organismo di ispezione

Organismo che esegue ispezioni.

Nell'ambito del presente regolamento: IDELAB

Rapporto di ispezione

Documento che riporta le prove metrologiche effettuate ed il loro esito e che permette la successiva emissione e rilascio dell'*Attestazione di verificazione*.

Reclamo

Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso, appello

Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Verificazione periodica

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 qualsiasi motivo comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico.

Titolare dello strumento

Persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura o che, ad altro titolo, ha la responsabilità dell'attività di misura.

Intermediario

Soggetto che si interpone tra il titolare dello strumento e l'organismo di ispezione.

Mediante la firma del modulo MdQ 1004, riceve una delega dal titolare dello strumento per assolvere tutti i compiti a lui richiesti dal DM 93 in merito ai rapporti con l'OdI.

Quando è coinvolto l'intermediario le responsabilità e i compiti affidati nel presente regolamento al titolare dello strumento vengono assolti dall'intermediario stesso.

L'intermediario invia la richiesta di verifica periodica all'OdI e fattura l'attività al titolare dello strumento.

4 CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'Organismo ed il Cliente.

Il regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive, non in contrasto con quanto già definito nel regolamento stesso, che devono essere esplicitamente inserite nel contratto.

L'oggetto dell'ispezione deve essere riportato all'interno del documento contrattuale stipulato con il Cliente.

Con l'accettazione del documento contrattuale, il Cliente accetta anche le prescrizioni del presente regolamento.

Il Cliente si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'Organismo che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso in cui gli stessi non corrispondano alla reale situazione di fatto.

Il servizio di ispezione da parte dell'Organismo non esime, pertanto, il Cliente dagli obblighi di legge relativi alla fornitura dei servizi di cui il Cliente stesso è responsabile nei confronti dell'utente finale.

5 IMPARZIALITÀ

L'Organismo, prima di assumere un incarico di verifica di uno strumento di misura utilizzato per funzione legale, valuta la propria capacità di svolgere tale attività nel rispetto dei principi e dei documenti di riferimento; ivi inclusa la propria capacità di garantire l'imparzialità e l'indipendenza delle valutazioni.

Il Responsabile Tecnico dell'Organismo non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, fabbricazione e fornitura degli strumenti oggetto di verifica.

I contratti di lavoro applicati al personale dell'Organismo determinano la retribuzione sulla base di elementi (quali inquadramento e tempo) non direttamente dipendenti dal numero delle ispezioni effettuate e in nessun caso dal risultato delle stesse.

Il personale dell'Organismo, sia dipendente che a contratto, sottoscrive una serie di regole di comportamento etico che prevedono di:

- adempiere al proprio lavoro con onestà, diligenza, lealtà e imparzialità;

IDELAB® – OdI di Idecon S.r.l.

Via dell'Industria, 242 – 48014 Castel Bolognese (RA) Italy

Tel. +39 0546 50083 – Fax +39 0546 655328 – idelab@pec.it – www.idelab.it

P.IVA/C.F./Reg. Imprese 02214260396 – Cap. Soc. € 10.000,00 i.v. – REA: RA - 181574

- astenersi dal partecipare, nell'esercizio della propria attività di verifica, all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere, direttamente o indirettamente, interessi finanziari o non finanziari, propri o che possono avere un conflitto con l'indipendenza di giudizio e l'integrità professionale in relazione all'attività di verifica;
- non chiedere né accettare da soggetti diversi dall'Organismo IDELAB retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti;
- assicurare parità di trattamento a tutti i clienti dell'Organismo e respingere pressioni illegittime da qualunque parte provenienti.

L'Organismo, inoltre, effettua regolarmente una analisi del rischio all'imparzialità allo scopo di identificare, analizzare e documentare i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività di verifica. Valuta quindi processi, personale ed i propri sistemi di relazioni.

Al personale, sia dipendente che a contratto, è fatta espressa richiesta di segnalare qualunque possibile situazione che possa influenzare negativamente l'imparzialità dell'Organismo.

6 RISERVATEZZA

L'Organismo assicura che tutte le informazioni riguardanti il Cliente acquisite durante le attività connesse al servizio di ispezione vengono trattate in maniera strettamente riservata.

Viene fatta eccezione quando diversamente stabilito:

- per adempimenti di legge,
- per disposizione dell'Autorità Giudiziaria,
- a seguito di disposizioni dell'organismo di accreditamento e limitatamente all'organismo stesso.

In ciascuno dei casi sopra citati, l'Organismo ne darà comunicazione al Cliente a meno che ciò sia proibito dalla legge.

Ad eccezione di questi casi, non sono divulgate informazioni senza il consenso scritto del cliente e dell'eventuale valutando.

Ogni altro eventuale passaggio a terzi di informazioni relative al Cliente viene effettuato solo a seguito di espressa autorizzazione scritta del Cliente stesso.

L'Organismo opera conformità alle prescrizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Le registrazioni e i documenti relativi al Cliente vengono archiviati, in formato cartaceo o digitale, in modo da impedirne la perdita e l'accessibilità da parte di persone non autorizzate.

Gli ispettori e tutto il personale dell'Organismo, inoltre, sono tenuti a sottoscrivere un formale documento in cui si impegnano a non divulgare o ad utilizzare a fini privati i risultati delle verifiche od ogni informazione acquisita nell'espletamento delle attività di ispezione.

7 PROCESSO DI ISPEZIONE

7.1 Obblighi e diritti del cliente

Nei termini previsti dal DM 93/2017, il Cliente titolare dello strumento utilizzato per funzione di misura legale inoltra all'Organismo la richiesta di verifica dello strumento stesso. In questa fase, fornisce all'Organismo tutte le informazioni necessarie in relazione alle caratteristiche dello strumento da verificare così come richieste nei documenti contrattuali dell'Organismo.

Il Cliente è consapevole che la sottoscrizione di un ordine implica l'accettazione del presente Regolamento.

In particolare il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione dell'Organismo tutta la documentazione posseduta e indicata nella richiesta dell'Organismo (libretto metrologico, manuale d'uso e manutenzione, certificati CE di tipo, data sheet, piano di legalizzazione, ove disponibile, ecc.);
- consentire gli accessi alle aree pertinenti ed a quanto necessario per lo svolgimento delle attività di verifica (ulteriore documentazione, ...);
- informare circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale ispettivo potrebbe incorrere durante il servizio di ispezione, allo scopo di consentire all'Organismo di rispettare le leggi applicabili in materia di igiene e di sicurezza;
- mettere a disposizione dell'Organismo impianti ed attrezzature accettabili ed in conformità ai requisiti di legge;
- notificare all'Organismo eventuali procedimenti in corso o qualsiasi situazione anomala inerenti lo strumento oggetto di verifica;
- consentire, dopo aver ricevuto preliminare informazione, l'eventuale accesso del personale dell'Ente di accreditamento dell'Organismo in occasione di verifiche in accompagnamento per il monitoraggio del mantenimento dei requisiti dell'Organismo di Ispezione;
- consentire all'ispettore incaricato della verifica da parte dell'Organismo di effettuare una copia del libretto metrologico dello strumento verificato che sarà conservata nell'archivio dell'Organismo;
- non utilizzare il marchio ACCREDIA il cui utilizzo è riservato ai soli soggetti e nelle modalità previste da RG-09 di ACCREDIA.

Il contratto tra il titolare dello strumento e l'OdI è da considerarsi nullo se vengono meno gli impegni del titolare dello strumento verso l'OdI.

In caso di smarrimento del libretto metrologico, si consiglia al Cliente di segnalarlo alla Camera di Commercio della provincia in cui è installato ed utilizzato lo strumento al quale suddetto libretto era associato. Si consiglia altresì di segnalare lo smarrimento all'ultimo Organismo che ha effettuato la verifica periodica.

Il Cliente è consapevole che, in caso di esito negativo della verifica, una copia del rapporto di ispezione è trasmessa all'organismo di vigilanza di competenza.

È, viceversa, facoltà del Cliente:

- richiedere riconsiderazione e sostituzione dell'ispettore incaricato, entro 10 giorni lavorativi dalla sua comunicazione, qualora il Cliente rilevi un motivato e documentabile conflitto di interessi; in questo caso, l'Organismo provvederà a valutare le circostanze ed a dare risposta in merito;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché l'Organismo possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- presentare ricorso contro la decisione dell'Organismo.

7.2 Impegni dell'Organismo di ispezione

L'Organismo si impegna a:

- valutare le richieste di verifica senza discriminazione alcuna nei confronti del richiedente;
- assicurare che tutte le informazioni necessarie all'espletamento delle attività correlate siano fornite all'Organismo facilitandone la formulazione;
- valutare la fattibilità e la gestione dell'attività di verifica sulla base delle proprie competenze e risorse;
- segnalare al Cliente che ha emesso ordine per attività di verifica, l'impossibilità di dar corso all'attività nel caso in cui l'Organismo sia sottoposto a provvedimento sanzionatorio, di riduzione, sospensione o revoca dell'accreditamento;
- effettuare la verifica periodica entro 45 giorni dalla data di accettazione del preventivo;
- applicare metodi e procedure in conformità alle norme e documenti normativi pertinenti;
- non modificare le regole del proprio sistema di ispezione, salvo i casi in cui siano apportate revisioni ai documenti di riferimento (leggi, norme, raccomandazioni tecniche, procedure interne, ecc.). In tal caso l'Organismo ne darà comunicazione al Cliente concordando il tempo necessario per apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare;
- a contattare prontamente il Cliente per valutare le alternative, qualora il Cliente stesso faccia richiesta di un specifico metodo, pur all'interno delle opzioni previste dalle norme e dai requisiti legali, e l'Organismo lo ritenga inappropriato;
- comunicare al Cliente, con congruo anticipo, le tempistiche proposte e il nominativo dell'ispettore o degli ispettori che effettueranno la verifica, specificando se si tratta di personale dipendente o a contratto;
- comunicare preventivamente al Cliente, in caso l'attività di ispezione o parte di essa sia affidata ad un subappaltatore, rendendo nota l'identità del fornitore di servizi in subappalto ed attendendo il suo consenso prima di procedere (l'identità dell'eventuale subappaltatore comparirà anche nella documentazione della attività svolta);
- far rispettare agli ispettori incaricati tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia di igiene e di sicurezza del lavoro nel corso del servizio di ispezione;
- comunicare immediatamente al Cliente eventuali anomalie riscontrate nel corso della verifica;
- dotare lo strumento del libretto metrologico, qualora non vi abbia già provveduto il fabbricante, senza onere per il titolare dello strumento;
- compilare, al termine della verifica, il libretto metrologico dello strumento verificato ed eseguirne copia per l'archivio dell'Organismo;
- comunicare alla CCIAA competente e a UNIONCAMERE gli esiti delle verifiche effettuate nei tempi previsti;

- conservare presso il proprio archivio, come previsto dall'art. 11 lettera e) del DM 93/2017, il rapporto di verifica, l'attestazione di avvenuta verifica, i dati, le osservazioni e, in generale, tutti i documenti prodotti nel corso dell'ispezione per un periodo minimo di 5 anni (il rapporto di verifica rimane consultabile dal Cliente su sua esplicita richiesta).

Il contratto tra il titolare dello strumento e l'OdI è da considerarsi nullo se vengono meno gli impegni dell'OdI verso il titolare dello strumento.

7.3 Erogazione del servizio di ispezione

L'Organismo pianifica ed esegue i servizi di ispezione secondo quanto concordato con il Cliente e stabilito nelle proprie procedure interne.

Le modalità di verifica periodica sono eseguite secondo procedure documentate dell'Organismo e sono conformi ai requisiti del DM 93/2017, della scheda I di cui alla direttiva MiSE del 06/12/2021, delle norme armonizzate e/o dei documenti normativi OIML applicabili. Pertanto, non è possibile derogare rispetto a questi requisiti e non possono essere applicati diversi metodi richiesti dal Cliente qualora siano in conflitto con le procedure dell'Organismo.

In caso di verifica periodica con esito positivo, l'ispettore incaricato appone il contrassegno verde di esito positivo con l'indicazione della scadenza, come riportato nell'allegato VI del DM 93/2017, inoltre, ripristina gli eventuali sigilli rimossi e gli eventuali sigilli mancanti (rif. Art. 4 comma 19 del DM 93/2017).

I sigilli vengono applicati sullo strumento secondo le indicazioni del fabbricante.

In caso di verifica con esito negativo, l'ispettore incaricato appone il contrassegno rosso di esito negativo come riportato nell'allegato VI del DM 93/2017.

Qualora la verifica periodica avesse esito negativo, l'Organismo ha facoltà di provvedere alla riparazione dello strumento anche contestualmente alla verifica, solo previa accettazione e richiesta da parte del Cliente. La riparazione, se effettuata, può essere svolta dal personale dell'Organismo incaricato della verifica, ma l'attività viene gestita separatamente dalla funzione commerciale e dall'assistenza tecnica della IDECON s.r.l. e non direttamente dall'Organismo.

L'esito della verifica (POSITIVO o NEGATIVO) viene riportato sul libretto metrologico.

Al termine della verifica e/o di ogni altro intervento che abbia comportato la rimozione dei sigilli (compresa la riparazione) l'ispettore incaricato dà evidenza delle operazioni svolte sul libretto metrologico dello strumento.

Il Responsabile tecnico, sulla base delle registrazioni dei risultati ottenuti nel corso della verifica dello strumento entro 4 giorni lavorativi dal completamento della verifica (entro 4 giorni lavorativi nel caso di verifica con esito negativo), riesamina i risultati prima della redazione e dell'emissione del rapporto di ispezione con successivo rilascio al Cliente dell'attestazione di avvenuta verifica periodica.

Qualora in sede di riesame dei risultati il Responsabile tecnico verifichi la presenza di anomalie, errori o aspetti non chiari, intervista l'ispettore che ha eseguito la verifica per risolvere ogni dubbio.

Nel caso in cui il riesame da parte del Responsabile tecnico appuri una non validità dei risultati registrati nel corso della verifica tale da capovolgere l'esito della verifica stessa, dispone la ripetizione della verifica senza alcun onere per il Cliente entro 5 giorni dall'attività di verifica non conforme che ha richiesto la ripetizione della prova.

7.4 Utilizzo del rapporto di ispezione e dell'attestazione di verifica

Il rapporto di ispezione rilasciato dall'Organismo può essere utilizzato solamente integralmente da parte del destinatario. E' ammessa la riproduzione del rapporto solo in copia conforme integrale.

I risultati riportati nel rapporto di ispezione si riferiscono unicamente all'oggetto citato, nelle condizioni di prova, e non sono estendibili a strumenti simili anche se dello stesso modello. In particolare, si deve evitare che l'attività di ispezione possa essere confusa con una certificazione di prodotto cogente o meno.

Parimenti, il Titolare dello strumento può fare riferimento all'attestazione di verifica nella propria corrispondenza, ecc.. Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che l'Attestazione riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.

L'uso del marchio ACCREDIA riportato sul rapporto di ispezione e sull'attestazione di verifica è riservato agli Organismi di Ispezione e non può essere impiegato dai clienti che hanno ricevuto un servizio di ispezione da parte di un Organismo di Ispezione accreditato ACCREDIA.

8 RECLAMI E RICORSI

8.1 Reclami

L'Organismo prende in considerazione i reclami (vedi paragrafo 3 del presente regolamento) provenienti da un cliente insoddisfatto, o comunque da ogni altra parte interessata, li gestisce tramite un apposito registro dei reclami.

La responsabilità finale della gestione di un reclamo è affidata a persona non direttamente coinvolta nell'attività oggetto del reclamo stesso. Pertanto, la validazione del reclamo, l'approvazione delle analisi effettuate e della ricerca delle cause, la verifica dell'efficacia delle azioni implementate e la comunicazione di risposta al reclamante per la chiusura del reclamo sono effettuate direttamente dal Legale Rappresentante o, nel caso in cui questo sia coinvolto nel reclamo, da una terza figura indipendente.

Un reclamo dovrebbe essere inoltrato all'Organismo tramite comunicazione scritta ma vengono considerati ed esaminati anche reclami pervenuti verbalmente. Per facilitare la formulazione del

reclamo, l'Organismo ha previsto uno specifico modulo (MdQ 25) scaricabile dal sito web www.idecon.it

In ogni caso, il reclamante deve necessariamente fornire:

- nominativo e recapito del reclamante;
- descrizione dettagliata della situazione oggetto del reclamo;
- esplicita descrizione dei motivi del reclamo.

Il reclamo ricevuto viene gestito dal Legale Rappresentante che:

- registra il reclamo su di uno specifico registro (MdQ 25) riportandovi tutte le informazioni necessarie alla completa identificazione del reclamante e del problema riscontrato;
- conferma al reclamante, entro massimo 5 giorni lavorativi, la ricezione del reclamo e lo informa dell'attivazione delle analisi, qualora non sia possibile dare una risposta immediata;
- esamina il problema proposto per individuarne l'origine;
- promuove una ricerca per verificare e riprodurre le condizioni che hanno causato l'anomalia;
- attua le opportune azioni correttive per una soluzione soddisfacente che preveda anche l'eliminazione permanente delle cause dell'anomalia (quando applicabile);
- risponde al reclamante con comunicazione scritta in merito all'analisi ed alla soluzione del problema anche nel caso in cui si evidenzia che il reclamo è infondato, motivandone la ragione, entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico del reclamo.
- fornisce al reclamante le informazioni sullo stato di avanzamento del reclamo, qualora la soluzione del problema comporti tempi superiori a 10 giorni lavorativi dalla presa in carico del reclamo;
- registra la chiusura del reclamo sulla specifica modulistica.

8.2 Ricorsi

Il Cliente che ha utilizzato i servizi di ispezione dell'Organismo ha facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti dell'Organismo stesso in riferimento alle ispezioni svolte.

Come per la gestione di un reclamo, anche la responsabilità finale della gestione di un ricorso è affidata a persona non direttamente coinvolta nell'attività oggetto del ricorso stesso. Pertanto, la validazione del ricorso, l'approvazione delle analisi effettuate e della ricerca delle cause, la verifica dell'efficacia delle azioni implementate e la comunicazione di risposta al ricorrente per la chiusura del ricorso sono effettuate direttamente dal Legale Rappresentante o, nel caso in cui questo sia coinvolto nel ricorso, da un altro membro del Consiglio di Amministrazione della IDECON s.r.l..

Il Cliente che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno all'Organismo di Ispezione od un messaggio di posta elettronica certificata, all'attenzione del Legale Rappresentante, entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione dell'Attestazione di verifica rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti del Cliente, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate e la firma dal Legale Rappresentante del Cliente. Per facilitare la formulazione del ricorso, l'Organismo ha previsto uno specifico modulo (MdQ 25) scaricabile dal sito web www.idecon.it.

Il Legale Rappresentante della IDECON s.r.l. è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il ricorso e si occuperà di verificare le motivazioni del

ricorso, analizzando sia la documentazione del ricorso stesso che eventuali interviste al personale coinvolto nelle attività di verifica (ispettori incaricati).

Il Legale Rappresentante della IDECON s.r.l. darà conferma di aver ricevuto il ricorso entro massimo 5 giorni lavorativi e fornirà, al ricorrente, rapporti sullo stato di avanzamento qualora l'analisi richieda un tempo superiore ai 10 giorni lavorativi per arrivare alla conclusione.

Al termine dell'indagine, che viene completata entro 60 giorni dalla data di ricezione del ricorso (salvo casi particolari di cui è dimostrabile evidenza oggettiva), il Legale Rappresentante della IDECON s.r.l. raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà, in funzione del caso, quanto segue:

- nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Ispezione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

La presentazione del ricorso non sospende la validità del provvedimento assunto dall'OdI e oggetto del ricorso.

8.3 Riferimenti per la presentazione di reclami e ricorsi

I reclami devono essere indirizzati a:

IDECON s.r.l.
Via dell'Industria, 242
48014 Castel Bolognese (RA)
Italia

Tel: +39 0546 50083 – Fax: +39 0546 655328 – e.mail: segreteria@idecon.it

I ricorsi devono essere inviati mediante raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo sopra riportato o attraverso posta certificata.

Posta certificata: idelab@pec.it

Sul sito web www.idecon.it, raggiungibile anche da www.idelab.it nella pagina relativa all'Organismo di Ispezione IDELAB è scaricabile un modello per la formulazione dei reclami e dei ricorsi.

9 CONDIZIONI ECONOMICHE / FATTURAZIONE

Il Cliente fornisce all'Organismo tutti i dati richiesti dallo stesso necessari per la verifica di fattibilità e per la formulazione del preventivo.

Le condizioni di pagamento e contrattuali sono concordate con il Cliente.

La verifica viene svolta entro 45 giorni dalla data di accettazione del preventivo (richiesta ufficiale del cliente)

Nei casi in cui la verifica venga concordata tra il cliente e l'ODI con largo anticipo, verrà presa come data di riferimento per i 45 giorni, la data di intervento concordata.

Nel caso in cui, in fase di accordo commerciale, non si riuscisse a definire il giorno esatto, ma solo il mese per l'esecuzione della verifica periodica, si definisce come "data concordata con il cliente", il giorno 1 del mese concordato.

La fatturazione avviene in conformità al contratto concordato.

Nel caso di interruzione delle attività di ispezione, dovuta ad un qualsiasi motivo, il Cliente riceverà da parte di IDECON S.r.l. una fattura relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

Eventuali attività non previste in fase di contratto e che il Cliente dovesse richiedere in sede di verifica, se attuabili conformemente a quanto richiesto dalle norme cogenti e volontarie, nonché dalla documentazione del sistema di gestione dell'Organismo, saranno valutate e considerate.

10 ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

L'Organismo è accreditato da ACCREDIA in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

ACCREDIA è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. ACCREDIA è un'associazione riconosciuta che opera senza scopo di lucro, sotto la vigilanza del Ministero competente.

L'accREDITamento assicura che gli organismi di ispezione e verifica abbiano tutti i requisiti richiesti dalle norme per svolgere attività di valutazione della conformità.

L'accREDITamento è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante *super partes*, della competenza, indipendenza e imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura.

L'accREDITamento degli organismi conferisce ai certificati di conformità e ai rapporti di prova e di ispezione rilasciati sul mercato, un alto grado di affidabilità in termini di qualità e sicurezza dei beni e dei servizi sottoposti a verifica, e ne garantisce il riconoscimento sui mercati internazionali.

ACCREDIA è membro delle reti internazionali degli Enti di accreditamento ed è firmataria dei relativi Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento, grazie al superamento di un processo di valutazione *inter pares*.

L'accREDITamento degli organismi e dei laboratori viene svolto in tutto il mondo in base alla norma internazionale ISO/IEC 17011, integrata dalle prescrizioni del Regolamento CE 765/2008 per gli Enti di accreditamento dell'Unione europea.

L'appartenenza di ACCREDIA alle reti mondiali ed europee di accreditamento garantisce la conformità del suo modus operandi agli standard internazionali e l'uniformità delle sue procedure

a quelle applicate dagli altri Enti. Favorisce inoltre la condivisione delle *best practice* e rappresenta un'opportunità di confronto e di costante miglioramento.

ACCREDIA è membro di:

- EA – European co-operation for Accreditation è l'associazione europea degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione, ispezione e verifica e dei laboratori di prova e taratura.
- IAF – International Accreditation Forum è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione.
- ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di ispezione e dei laboratori di prova e di taratura.

11 MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta emessa al Cliente e viene inviato contestualmente all'offerta stessa.

Il regolamento è mantenuto aggiornato rispetto ai documenti di riferimento applicabili, siano essi cogenti o volontari.

Nel caso in cui una modifica al regolamento avvenga nel corso della gestione della pratica commerciale con il Cliente, quest'ultimo viene prontamente aggiornato tramite invio attraverso pec del documento revisionato o, nel caso di indisponibilità di pec da parte del Cliente attraverso posta elettronica con richiesta di conferma del ricevimento del documento.

Qualora le variazioni del regolamento derivino da modifiche di norme e disposizioni legislative, il nuovo documento avrà validità immediata.

Il Cliente dovrà comunicare formalmente l'accettazione delle modifiche entro il termine indicato nella comunicazione o la loro mancata accettazione. Passato tale termine, senza comunicazioni da parte del Cliente, al Cliente verrà notificato con le stesse modalità di comunicazione delle modifiche che, in mancanza di risposta, la nuova edizione del regolamento viene ritenuta accettata secondo il principio del silenzio-assenso.

12 DISTRIBUZIONE DEL REGOLAMENTO

La revisione corrente e valida del regolamento è sempre disponibile sul sito web dell'Organismo all'indirizzo:

www.idecon.it

o

www.idelab.it

IDELAB® – OdI di Idecon S.r.l.
Via dell'Industria, 242 – 48014 Castel Bolognese (RA) Italy
Tel. +39 0546 50083 – Fax +39 0546 655328 – idelab@pec.it – www.idelab.it
P.IVA/C.F./Reg. Imprese 02214260396 – Cap. Soc. € 10.000,00 i.v. – REA: RA - 181574