



Settore: Verifiche periodiche su strumenti per pesare

Riesaminato da

Responsabile Tecnico

Alessandro Scandroglio
Firma

Approvato da

Legale Rappresentante

Andrea Faggioni
Firma

Revisione	Del	Descrizione delle modifiche
0	06/07/2018	Prima emissione del documento
1	23/11/2018	Accettazione regolamento
2	07/11/2019	Aggiornamento Normative e gestione offerte
3	06/04/2020	§ 3, § 4, § 4.3, § 4.5, § 4.6, § 4.7, § 4.8, § 4.9
4	03/03/2022	Modifica nome ragione sociale in Custom s.p.a.
5	30/06/2022	Gestione osservazione 2 rapporto verifica aprile 2022. Correzioni errori di battitura e foro competente.
6	12/12/2023	Gestione osservazioni da esame documentale Accredia 07/12/2023

INDICE:

1. SCOPO	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
3. DEFINIZIONI E RUOLI.....	4
4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICAZIONE PERIODICA	5
4.1. PRESCRIZIONI GENERALI	5
4.2. RICHIESTE D'OFFERTA.....	5
4.3. OFFERTE.....	6
4.4. ORDINI	7
4.5. RIESAME DEGLI ORDINI	7
4.6. ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI <i>VERIFICAZIONE PERIODICA</i>	8
5. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	10
6. RISERVATEZZA	10
7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....	10
8. DOVERI E DIRITTI.....	11
9. CONDIZIONI GENERALI.....	13

PREMESSA

Custom S.p.a. – I.M. Laboratory (in seguito in breve "Custom"), svolge le attività di Verificazione Periodica su strumenti per pesare in qualità di organismo di ispezione di tipo C (Rif. UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012).

1. SCOPO

Scopo del presente regolamento, è quello di disciplinare le condizioni e le modalità di esecuzione dei servizi ispettivi previsti dallo scopo di accreditamento di Custom, *cioè la verifica periodica di strumenti per pesare a funzionamento non automatico – NAWI - Classe III e IIII con portata massima fino a 300 kg, ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93*. Il presente Regolamento è parte integrante del contratto.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 "valutazione della conformità vocabolario e principi generali";
- UNI EN ISO 9004;
- UNI EN ISO 9001;
- UNI EN ISO 19011;
- **UNI CEI EN 45501;**
- Decreto Ministeriale 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 ed europea, riportato nella G.U. dell'anno 158 N° 141 del 20/06/2017;
- ACCREDIA RG-01 "Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verificazione e Convalida – Parte Generale";
- ACCREDIA RG-01-04 "Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Ispezione";
- ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA";
- LS-03 "Elenco Norme e documenti di riferimento per l'accREDITamento per gli Organismi di ispezione";
- ILAC-P15:07 "Application of ISO/IEC 17020 for the Accreditation of Inspection Bodies";
- ILAC-P10:01 Policy on Traceability of Measurement Results;
- D.lgs.81/2008 e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 "regolamento in materia del trattamento dei dati personali";
- UNI CEI 70099 "Vocabolario internazionale di metrologia – concetti fondamentali e generali e termini correlati (VIM)";
- D.Lgs. 29/12/1992 n.517 "attuazione della direttiva 90/384/CEE sull'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri in materia di strumenti per pesare a funzionamento non automatico;

- D.Lgs. 83/2016 n.83 "attuazione della Direttiva 2014/31/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti per pesare a funzionamento non automatico".

3. DEFINIZIONI E RUOLI

Organismo di Ispezione: *Custom* che svolge tale funzione;

Verificazione Periodica: La verificazione periodica degli strumenti di misura consiste nell'accertare il mantenimento nel tempo della loro affidabilità metrologica finalizzata alla tutela della fede pubblica, nonché l'integrità di sigilli anche elettronici e etichette o altri elementi di protezione previsti dalle norme vigenti. Per ulteriori dettagli si faccia altresì riferimento a quanto riportato al paragrafo 4 del DECRETO 21 aprile 2017, n. 93;

Cliente: Persona fisica o giuridica che richiede contrattualmente a Custom lo svolgimento di una o più attività ispettive;

Titolare dello strumento: la persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura o che, ad altro titolo, ha la responsabilità dell'attività di misura;

Responsabile Tecnico: persona che si assume la responsabilità di assicurare che le attività di ispezione siano effettuate in conformità alle procedure norme e regolamenti attuabili

Ispettore: persona che su mandato dell'Organismo esegue le attività di ispezione.

Libretto Metrologico: è il documento che deve sempre accompagnare lo strumento per pesare. Il libretto deve contenere un minimo di informazioni, che sono contenute all'interno dell'Allegato V del Decreto 21 aprile 2017 n. 93.

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

Imparzialità: presenza di obiettività (assenza di conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di ispezione).

Accreditamento: L'accREDITamento attesta il livello di qualità del lavoro di un Organismo (di certificazione e di ispezione), verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accREDITamento è pertanto garanzia di:

- Imparzialità: rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo.
- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
- Correttezza: 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 verificazione sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

La proprietà intellettuale del presente documento è della Custom S.p.a.

Ogni forma di copia e di diffusione deve essere autorizzata

Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in corsivo e grassetto

La presente sostituisce le precedenti versioni

ACCREDIA: ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato come Associazione senza scopo di lucro, dalla fusione di SINAL e SINCERT e con il contributo di SIT - INRIM, ENEA e ISS. Con ACCREDIA l'Italia si è adeguata al Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008, che dal 1° gennaio 2010 è applicato per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE. Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento. Tutti gli Enti di Accreditamento operano senza fini di lucro. ACCREDIA valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori di valutazione della conformità (Laboratori e Organismi), in conformità a standard internazionali, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie, per assicurare il valore e la credibilità delle attività sottoposte ad accreditamento. ACCREDIA opera a livello europeo in sede EA (European cooperation for Accreditation) e a livello internazionale in sede IAF (International Accreditation Forum). ACCREDIA, attraverso il Dipartimento Organismi di Certificazione e Ispezione, opera l'accreditamento di Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendali, prodotti, personale e Organismi di Ispezione, ed ha l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità dei prodotti, dei servizi, dei sistemi di gestione aziendale, dei processi e delle persone attraverso la verifica della competenza (accreditamento) dei relativi Organismi di valutazione di conformità. Visite Accredia in affiancamento; L'attività di controllo svolta da ACCREDIA non si limita alla concessione dell'accreditamento; l'Organismo di Certificazione o Ispezione viene sottoposto periodicamente a visite di sorveglianza per verificare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di competenza ed esperienza che sono alla base dell'accreditamento stesso. ACCREDIA effettua queste attività di controllo, sia conducendo verifiche ispettive presso la sede dell'Organismo di Certificazione, Ispezione, sia accompagnando gli Ispettori dell'Organismo stesso nel corso di alcune verifiche ispettive presso le organizzazioni, per verificare in campo l'adeguatezza e la corretta applicazione delle procedure, nonché il comportamento degli stessi Ispettori. In sostanza la presenza degli Ispettori ACCREDIA presso l'azienda ha lo scopo di verificare l'adeguatezza del comportamento dell'Organismo di certificazione/ispezione e di assicurare in merito all'uniformità del giudizio professionale espresso.

4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICAZIONE PERIODICA

4.1. Prescrizioni generali

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica periodica sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020, ai sensi del Decreto 21 aprile 2017 n. 93 e alle procedure e istruzioni dell'organismo di ispezione.

I limiti della fornitura del servizio sono:

- Strumenti per pesare a funzionamento non automatico:
- In classe di precisione III e IIII con portata fino a 300 kg.

4.2. Richieste d'offerta

Le richieste d'offerta vengono effettuate direttamente a voce dal Cliente oppure arrivano all'Organismo di Ispezione tramite telefono o fax o e-mail. Le richieste d'offerta telefoniche e verbali sono documentate tramite appunto scritto su apposito modulo.

4.3. Offerte

Ricevute le richieste, si passa alla fase di definizione delle offerte. Le possibili modalità di offerta sono riportate di seguito.

Servizi a catalogo/listino

Sul modulo Tariffario sono definiti chiaramente i servizi standard che l'Organismo di Ispezione è in grado di erogare. Il modulo Tariffario è mantenuto costantemente aggiornato in relazione allo sviluppo delle attività dell'Organismo di Ispezione. Per i Clienti il tariffario è disponibile per consultazione presso la segreteria.

Per le offerte relative ai servizi definiti a listino verrà emesso il modulo d'ordine.

Servizi su commessa

Quando le condizioni di fornitura del servizio esulano da quelle previste dal listino (come, ad esempio, contratti aperti in cui si devono definire le modalità di comunicazione delle singole attività tra il cliente e l'Organismo, oppure richieste particolari da parte del cliente per cui bisogna aggiungere o sottrarre alcuni costi dovuti a tali richieste, ecc...), verrà emesso un preventivo o convenzione.

Per la definizione di questi servizi:

- l'Organismo d'ispezione valuta la fattibilità di quanto previsto sulla richiesta d'offerta dal punto di vista:
 1. tecnico (disponibilità di apparecchiature e competenze professionali);
 2. temporale (rispetto delle date e tempi delle verifiche);
 3. imparzialità dell'OrganismoIn seguito, definisce in maniera esauriente:
 - gli strumenti da verificare;
 - la quantità e le condizioni di verifica degli strumenti;
 - le prestazioni richieste;
 - i tempi di consegna del Certificato di verifica.
- l'Organismo d'ispezione valuta la fattibilità di quanto richiesto dal punto di vista economico (valutazione dei costi, formulazione dei prezzi, termini di pagamento, etc.).
- l'Organismo d'ispezione emette un preventivo che prima di essere inviato al Cliente viene verificato e approvato.

Il preventivo o la convenzione prima di essere inviata al Cliente insieme al regolamento R1 viene verificata e approvata tramite firma del responsabile commerciale. Una volta accettato il preventivo/convenzione, ad ogni richiesta di verifica periodica del cliente verrà emesso un modulo d'ordine con le condizioni previste dal preventivo/convenzione stesso.

Appalti

Nel caso di gare d'appalto, commissionate ad esempio dalla pubblica amministrazione o da enti privati e finalizzate alla stipulazione di un rapporto di collaborazione continuativo, analogamente al caso dei servizi su commessa, l'Organismo d'ispezione redige un preventivo che viene inviato al Cliente. In tali casi la verifica dell'offerta va fatta a fronte del bando di gara, del capitolato di

fornitura, di tutti gli eventuali documenti allegati, e delle norme, leggi e regolamenti a cui il bando ed il capitolato fanno eventualmente riferimento.

4.4. Ordini

L'attivazione del contratto col Cliente si differenzia a seconda dei servizi richiesti:

- Servizi a catalogo/listino;
- Servizi su commessa e appalti.

Servizi a catalogo/listino

Se vengono richieste attività di verifica periodica secondo tariffario, il contratto col Cliente (ordine) può essere attivato anche al momento della richiesta di verifica periodica da parte del Cliente che firma il modulo d'ordine (l'offerta corrispondente al modulo d'ordine diventa ordine una volta firmata dal cliente). Una copia del Modulo d'ordine, firmato dal Cliente, resta all'Organismo di Ispezione, un'altra è conservata a cura del Cliente. La firma dell'ordine da parte del cliente è prova della presa in visione e dell'accettazione del presente regolamento R1. Nel modulo d'ordine sono riportati i riferimenti e la revisione del regolamento in vigore al momento della sottoscrizione e le clausole di cui all'art. 1341 cc dello stesso regolamento. Il regolamento è disponibile sul sito internet di Custom e di Italiana Macchi.

Servizi su commessa e Appalti

L'offerta/preventivo/convenzione inviata al Cliente, insieme al presente Regolamento R1, se firmata da quest'ultimo per accettazione, è convertita automaticamente in ordine. Sia il Cliente che l'Organismo di Ispezione ne conservano copia firmata. Anche il presente Regolamento R1 deve essere accettato dal cliente. La firma dell'ordine da parte del cliente è prova della presa in visione e dell'accettazione del presente regolamento R1. In tale documento sono riportati i riferimenti e la revisione del regolamento in vigore al momento della sottoscrizione e le clausole di cui all'art. 1341 cc dello stesso regolamento. Il regolamento è disponibile sul sito internet di Custom e di Italiana Macchi.

4.5. Riesame degli ordini

Servizi a catalogo/listino

Contestualmente all'attivazione di ogni ordine per servizi a listino (firma per accettazione del modulo d'ordine), l'Organismo d'ispezione effettua il riesame dell'ordine, ovvero verifica che venga riportato sul documento d'ordine l'esatto identificativo dell'attività di prova richiesta dal Cliente, che il Cliente non abbia modificato alcuna delle condizioni proposte e valuta la capacità di effettuare le prove richieste rispettando le date di esecuzione delle verificazioni periodiche, in base alla capacità lavorativa dell'Organismo di Ispezione, alle commesse già acquisite e a quelle che si prevede di acquisire, che non ci siano vincoli che possano compromettere l'imparzialità da parte dell'organismo di ispezione. Eventuali richieste che si discostano da una situazione standard (ad es. anticipazione dei tempi per l'esecuzione di verificazioni periodiche) vengono concordate e formalizzate con il Cliente.

Servizi su commessa e Appalti

Per servizi da realizzare su commessa, ovvero "ad hoc" per il Cliente, e per gli appalti, l'adeguata definizione dei requisiti, può richiedere un'attività più o meno complessa di studio della fattibilità del servizio stesso. In tale caso la valutazione delle capacità di far fronte alle richieste del Cliente viene svolta già a partire dalla formulazione dell'offerta.

Modifiche agli ordini

In tutti i casi esaminati, se si riscontrano informazioni mancanti o poco chiare, è necessario completarle e chiarirle, eventualmente con il Cliente. Nel caso in cui vengano rilevate differenze tra l'offerta inviata al Cliente e l'ordine da questi pervenuto (differenze che possono riguardare sia la tipologia di verifica richieste sia altri termini contrattuali), le differenze riscontrate, se accettate, vanno documentate così come altre soluzioni concordate con il Cliente. In caso contrario va inviata una nuova offerta oppure va richiesto al Cliente l'invio di un ordine modificato. Nel caso in cui un contratto sia modificato quando il lavoro relativo è stato già avviato, l'Organismo d'ispezione, valuta le richieste del cliente ed avvia di nuovo le procedure descritte nei paragrafi precedenti.

4.6. Esecuzione delle attività di *verificazione periodica*

Una volta stipulato il contratto, l'Organismo d'ispezione esegue la pianificazione delle verificazioni periodiche, che vengono effettuate dal tecnico autorizzato con le modalità descritte nelle istruzioni operative di verifica periodica. La pianificazione delle attività avverrà in base: all'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche d'ordine; alle richieste del Cliente; alla zona in cui verrà eseguita la verifica; al rispetto della tempistica di esecuzione della verifica entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta da parte del Cliente in ottemperanza a quanto prescritto dal comma 16 dell'articolo 4 del decreto 21 aprile 2017, n. 93. Nel caso il Cliente disdica le attività di verifica già concordate per iscritto con lo stesso, l'Organismo d'ispezione, si riserva la facoltà di addebitare gli oneri derivanti dalla mancata attività. Il Cliente si impegna sin d'ora ad accettare l'eventuale presenza di valutatori ACCREDIA nelle fasi di verifica periodica in campo, dovendo l'Organismo d'ispezione garantire la conformità dell'accreditamento in occasione di sorveglianza. Il Cliente autorizza altresì Custom all'eventuale rilascio di informazioni di propria pertinenza, nei limiti e secondo le disposizioni di legge, per eventuali controlli e/o verifiche cogenti o regolamentari a cui l'Organismo è tenuto ad uniformarsi. L'Organismo di ispezione esegue l'ispezione prevista dal DM 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". In particolare, effettua i controlli metrologici legali atti ad accertare il rispetto dei requisiti degli strumenti per pesare a funzionamento non automatico. Il metodo di verifica periodica è definito nelle istruzioni operative denominate IO7.1.1 "PROVE PER IL RILASCIO DEL RAPPORTO DI VERIFICA PERIODICA (strumenti per pesare a funzionamento non automatico)". Il Cliente si impegna a fornire agli ispettori dell'Organismo d'ispezione autorizzati alle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi del processo, consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse. L'esito della verifica periodica (positivo o negativo) viene riportato nel "Certificato di

La proprietà intellettuale del presente documento è della Custom S.p.a.

Ogni forma di copia e di diffusione deve essere autorizzata

Le modifiche rispetto alla precedente revisione sono riportate in corsivo e grassetto

La presente sostituisce le precedenti versioni

Verifica periodica" che sarà, in una fase successiva a quella della verifica, emessa dall'Organismo.

In caso di esito positivo della verifica periodica come previsto dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93 l'Organismo appone il contrassegno di colore verde. In caso di esito negativo della verifica l'Organismo appone il contrassegno di colore rosso. In entrambi i casi, l'esito è riportato sul libretto metrologico come previsto dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93. Nel caso in cui il titolare dichiara che il libretto non è più nella sua disponibilità perché smarrito (come comunicato nel modulo di richiesta M7.1.3 o M7.1.4), il personale del laboratorio prima di procedere all'emissione di una nuova copia, annota nel verbale di verifica lo smarrimento dello stesso **e ugualmente anche sul nuovo libretto, qualsiasi sia la causa che abbia portato alla nuova emissione.**

Se la verifica periodica sugli strumenti di misura ha esito negativo, questi, possono essere sostituiti o detenuti dal titolare dello strumento nel luogo di impiego, purché muniti del contrassegno di colore rosso e non utilizzati. Gli stessi strumenti dopo la riparazione possono essere utilizzati previa richiesta di una nuova verifica periodica purché muniti di sigilli provvisori applicati dal riparatore. Il riparatore provvede a togliere il contrassegno rosso. Se la verifica è eseguita presso il titolare dello strumento, il tecnico dell'Organismo provvede ad apporre, in modo provvisorio, il contrassegno di verifica periodica sullo strumento; infatti, non essendoci stato ancora il riesame della verifica da parte del Responsabile Tecnico e la successiva emissione del Rapporto e del Certificato di Verifica periodica, l'esame non può essere considerato completo.

Nel caso di riesame positivo del verbale di verifica periodica, il responsabile tecnico o il suo sostituto emetteranno il rapporto e il certificato di verifica periodica, mentre in caso di esito negativo tale emissione verrà sospesa, finché il motivo della negatività verrà sanata, o annullata se tale negatività non è sanabile. L'evidenza del riesame negativo è riportata sul rapporto di non conformità.

Ad esempio, se durante il riesame da parte del Responsabile Tecnico o del suo sostituto si evince una anomalia che possa cambiare l'esito del controllo, il responsabile tecnico o il suo sostituto dovrà aprire una gestione di non conformità e un'azione correttiva all'interno della quale verranno analizzate le cause del problema e saranno identificati i trattamenti e le azioni correttive più opportune alla risoluzione del problema stesso.

L'Organismo d'ispezione opera nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza dettati dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, per cui l'esito delle ispezioni non può essere condizionato da alcun fattore. Se viene fatta una qualsiasi pressione all'Organismo d'ispezione nel tentativo di condizionare o modificare l'esito dell'ispezione, l'Organismo interromperà l'ispezione e annullerà il contratto di fornitura del servizio.

L'esito della verifica viene comunicato ad UNIONCAMERE ed alla CCIAA di competenza (per il titolare dello strumento oggetto di verifica) entro 10 giorni lavorativi dalla verifica come ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93. tramite il portale di UNIONCAMERE (Telemaco), sia se l'esito è positivo che negativo.

Nel caso in cui il Titolare dello strumento voglia richiedere anche il Rapporto di verifica, oltre alla Certificazione di verifica periodica, è sufficiente che lo stesso ne faccia esplicita richiesta. Il Rapporto verrà fornito in copia nei tempi previsti (*5gg lavorativi*).

5. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

In caso di aggiornamenti e modifiche, l'Organismo d'ispezione, renderà disponibile il nuovo documento, dandone comunicazione al Cliente mezzo e-mail indicando i relativi tempi di attuazione. Entro il termine indicato nella comunicazione, il Cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche. Passato tale termine, senza comunicazioni da parte del Cliente, la nuova edizione del regolamento verrà ritenuta accettata secondo il principio del silenzio-assenso. Qualora le variazioni del regolamento derivino da modifiche di norme e disposizioni legislative, lo stesso sarà ritenuto immediatamente esecutivo.

6. RISERVATEZZA

L'organismo d'ispezione assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di verifica, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria Organizzazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento, autorizzazione scritta da parte del Committente e/o dell'Organizzazione sottoposta al controllo. Tutte le proprietà del cliente comprese quelle intellettuali, sono tutelate secondo quanto disposto dal Regolamento EU 2016/679. Qualora l'Organismo d'ispezione sia obbligato per legge o autorizzato da impegni contrattuali a rilasciare informazioni riservate il cliente o il singolo interessato saranno (a meno che non sia proibito dalla legge) avvertiti delle informazioni che saranno fornite. Le informazioni riguardanti il cliente e ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, saranno trattate come informazioni riservate. Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di Custom, coinvolto nella ispezione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito, su richiesta, al Cliente. Lo stesso impegno formale viene sottoscritto per garantire la mancanza di conflitto di interesse.

7. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il ricorso è una richiesta formulata dal Titolare dello strumento, per la riconsiderazione, da parte dell'Organismo di Ispezione, di una decisione che questi ha assunto relativamente alla propria attività di ispezione.

Il reclamo è l'espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione ad un Organismo di ispezione, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.

In caso di reclami verbali viene richiesto di effettuare un richiamo scritto.

Reclami scritti (ad esempio riferiti al comportamento del personale dell'Organismo d'ispezione) possono essere presentati a Custom dai propri Clienti, da Organismi di Accreditamento, ecc..

I reclami *verranno presi* in considerazione alle seguenti condizioni:

- pervenire in forma scritta;
- descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;

- indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal Cliente (o da altra fonte), questi viene contattato per i necessari chiarimenti. Il Committente o l'Organizzazione che è sottoposta al controllo hanno inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni/valutazioni prese da Custom entro trenta giorni dalla data di emissione del Certificato di verifica. Termine trascorso il quale la detta decisione/valutazione si intende integralmente accettata. Eventuali ricorsi vengono annotati all'interno del "Registro ricorsi" questi verranno gestiti come trattamento di Non Conformità. Qualora il ricorso si perpetrasse e risultasse necessario, questo verrà gestito e risolto attraverso l'Ufficio Legale, con il foro competente quello di **Parma**. In presenza di reclami/ricorsi, Custom confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegnerà a rispondere entro 30 giorni dal loro ricevimento. Per eventuali controversie derivanti dall'esecuzione e/o interpretazione del contratto il foro competente è quello di **Parma**.

Dettaglio di processo:

- Ricezione del reclamo o ricorso;
- Analisi di responsabilità;
- Invio di lettera di presa in carico;
- Analisi di fondatezza;
- Azioni intraprese a fronte del reclamo o ricorso;
- Risposta per scritto;
- Chiusura.

Tutti i reclami/ricorsi pervenuti vengono presi in carico dal Responsabile Tecnico dell'Organismo d'ispezione che li analizza in collaborazione con il Responsabile Qualità. Nel caso in cui il Responsabile Tecnico sia stato l'esecutore della verifica periodica oggetto di reclamo/ricorso, lo stesso dovrà essere preso in carico dal suo sostituto in modo tale da garantire che il soggetto che valuta il reclamo/ricorso sia sempre competente, ma non coinvolto nell'attività che lo hanno generato.

8. DOVERI E DIRITTI

Il Cliente richiedente la verifica periodica deve:

- rispettare le prescrizioni del presente regolamento, il quale deve essere accettato dal cliente tramite la firma sull'ordine;
- onorare gli obblighi contrattuali ed i doveri ivi descritti indipendentemente dall'esito delle ispezioni;
- fornire la documentazione tecnica del dispositivo oggetto di ispezione, in particolare:
 - libretto metrologico (***ad eccezione fatta per la prima verifica periodica***);
 - manuali d'uso e manutenzione;
 - ***dichiarazione di conformità***;
- garantire al personale addetto alle ispezioni, ivi compresi, se del caso, al personale di ACCREDIA e a quello in addestramento o in supervisione, l'accesso in condizioni di sicurezza ai locali/impianti;

- informare all'Organismo d'ispezione circa i rischi conosciuti o potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le ispezioni in modo da consentire il rispetto delle leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza;
- riprodurre i certificati di verifica solo nella loro forma integrale;
- rispettare gli obblighi imposti al Titolare dello Strumento dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93 ed in particolare quelli riportati all'articolo 8.

E' diritto del Cliente fare obiezione sui nominativi degli ispettori incaricati da Custom.

Nel caso sussista un conflitto di interessi, tale obiezione deve essere presentata prima dell'attività di ispezione.

Il Cliente ha la facoltà di presentare ricorso contro una decisione dell'Organismo d'ispezione entro trenta (30) giorni, e sempre entro trenta giorni, può comunicare per iscritto eventuali reclami. Il Cliente può esprimere sempre un giudizio sul grado di soddisfazione del servizio offerto. In caso di smarrimento del libretto metrologico, il titolare dello strumento deve prontamente segnalarlo alla Camera di Commercio di competenza; la segnalazione di smarrimento dovrà altresì essere fatta all'Organismo d'ispezione ***al momento della formalizzazione dell'ordine.***

Impegni e doveri di Custom sono:

- rispettare le prescrizioni del presente regolamento;
- attenersi alle prescrizioni di cui al Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n. 93;
- eseguire le attività secondo la documentazione predisposta e con tecnici esterni qualificati per le attività di cui al Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n. 93 ed in conformità al disposto UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- limitare la propria responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a danni causati al Cliente dall'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione delle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente;
- comunicare tempestivamente al Cliente che ha un rapporto contrattuale ancora aperto, dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione delle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente;
- eseguire la verifica periodica entro i 45 giorni dalla richiesta di intervento da parte del cliente e eseguire le comunicazioni alla C.C.I.A.A. di competenza e Unioncamere previsti dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n. 93;
- di conservare i rapporti di verifica periodica e tutti i documenti correlati, per un periodo non inferiore ai cinque anni dalla data di emissione dello stesso;
- ***di rieseguire la verifica periodica a proprie spese qualora non sia andata a buon fine per cause non imputabili al cliente.***

9. CONDIZIONI GENERALI

L'Organismo d'ispezione emetterà fattura a fronte delle verificazioni. Il Cliente dovrà pagare secondo quanto stabilito nei contratti con il Cliente. Se non diversamente stipulato nell'offerta, le condizioni di pagamento sono da intendersi a 30 giorni dalla data di emissione della fattura, indipendentemente dall'esito del processo di ispezione. Per il ritardato pagamento delle fatture, Custom si riserva la facoltà di addebitare un interesse annuo pari al tasso di sconto incrementato del 2%, **calcolato dai 30 giorni dopo la data di emissione della fattura al momento dell'effettivo pagamento**. Sono a carico del Committente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali. L'Organismo d'ispezione conserverà nei propri archivi la documentazione relativa all'attività di Verificazione per il periodo stabilito dalle proprie procedure, mettendolo a disposizione se richiesto dall'Ente di Accreditamento e dalle disposizioni di legge vigenti. Alla scadenza del periodo di conservazione, l'Organismo d'ispezione, a propria discrezione conserverà o provvederà alla distruzione della documentazione. Se non diversamente concordato per iscritto, il Cliente potrà recedere dal contratto con comunicazione scritta, con un anticipo di 5 giorni lavorativi rispetto alla data da cui si vuol far decorrere l'efficacia del recesso stesso. In caso di recesso dal contratto da parte del Cliente per ragioni diverse da quella di inadempienza dell'Organismo d'ispezione ai propri obblighi questa si riserva la facoltà insindacabile di addebitare al Cliente una somma a titolo di penale del 10% di quella contrattualizzata, salvo l'addebito al Cliente delle tariffe e delle spese relative alle attività svolte fino alla data di recesso.

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo, all'Organismo d'ispezione venga impedita l'esecuzione od il completamento del servizio oggetto del contratto, il Cliente pagherà a questa:

- l'ammontare delle spese effettivamente sostenute;
- la quota parte delle tariffe concordate, in misura proporzionale al servizio effettivamente reso.

L'Organismo d'ispezione sarà conseguentemente sollevato da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti. L'Organismo d'ispezione si impegna a garantire la propria diligenza e competenza nell'esecuzione dei servizi e accetta responsabilità solamente in caso di provata negligenza o dolo. L'Organismo d'ispezione non assume alcuna responsabilità derivante o connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni false od omissioni del cliente o per il mancato rispetto di qualunque condizione convenuta ed accettata dal Cliente stesso, espressa o implicita. L'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA da parte dell'Organismo d'ispezione è svolto in conformità al Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 disponibile sul sito ACCREDIA www.accredia.it. In particolare, le valutazioni di conformità (Rapporti/certificati di verifica) rilasciati da Custom nell'ambito dello scopo di accreditamento riportano il marchio ACCREDIA. L'uso del marchio ACCREDIA è precluso al cliente. La nullità e/o inefficacia e/o invalidità di una o più clausole delle presenti condizioni del regolamento non comporterà la nullità e/o inefficacia e/o invalidità delle altre clausole qui contenute.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., si approvano specificatamente le seguenti clausole:

- 4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICAZIONE PERIODICA;
- 7 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI;
- 8 DOVERI E DIRITTI;
- 9 CONDIZIONI GENERALI.