

**SEDE LEGALE E OPERATIVA**

**Via G. Luraghi, snc – C/O Consorzio “IL SOLE”, lotto S – 80038
Pomigliano D’Arco (NA) - Italy**

**REGOLAMENTO DELL'odi DI GARDHEN BILANCE S.r.l.
Organismo di ispezione di Tipo C
UNI CEI EN ISO/IEC 17020**

Data di prima emissione: 01.07.2017	Data di decorrenza: 22.11.2022
--	---------------------------------------

INDICE DELLE REVISIONI

AA	Aggiornamento §1, §2 Riferimenti; pulizia modifiche precedenti; modifica §3 Termini e definizioni	L. Ruggiero	A. Cipolletta	22.11.22
Z	<p>Modifica al campo di applicazione, Modifica dei riferimenti normativi § 1.0; Chiarimento in merito alla differenza tra Cliente/committente e Titolare dello strumento, § 3.0; Modifica della tempistica d'esecuzione delle VP, § 6.1; Aggiunta dei tempi a disposizione del committente/titolare dello strumento per ricusare l'ispettore incaricato della VP, § 6.3; Precisazione circa il contatto per il committente/titolare dello strumento che intendesse modificare la preferenza per l'affidamento di attività di riparazioni, § 6.4; Precisazione circa la decorrenza dei termini di esecuzione VP a seguito di attività non eseguita per responsabilità del committente/titolare dello strumento, § 6.8; Chiarimento in merito alla richiesta di annullamento delle attività ispettive, § 6.9; Modifica ai doveri del cliente, § 11.1.2; Modifica del punto e) in merito alla sospensione delle attività Odl, § 11.2; Aggiunta della tempistica della comunicazione al cliente della presa in carica dei reclami/ricorsi/contenziosi, § 12; Aggiunta della tempistica della comunicazione al cliente dell'esito del reclamo, § 12.1; Aggiunta della tempistica della comunicazione al cliente circa l'esito del ricorso, § 12.2; Cancellazione informazioni erroneamente riportate, § 16.</p>	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	01.12.21
V	<p>Modifica §1- Rimozione riferimenti normativi specifici pandemia; Modifiche minori §6.2; Modifiche §6.3- Miglioramento del dettaglio circa la modulistica; Modifica §8.1- Specificazioni in merito alle riparazioni; Modifica §11.1.2, punto VII- Chiarimento; Modifica §11.2- Modifiche generali ed alla lettera g) dei doveri dell'O.d.l.; Aggiornamento §12- Comunicazione presa in carica reclamo/ricorso; Modifica §12.1- Aspetti generali di gestione.</p>	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	19.08.21
U	<p>Gestione oculata dell'approccio alle attività in periodo di pandemia e Raccolta Materiale Multimediale, §11.2; aggiornamento §2.</p>	L. Ruggiero	Rag. P. Cimmino	07.01.21
T	<p>Pulizia aggiornamenti precedenti; aggiornamento §11.2</p>	L. Ruggiero	A. Cipolletta	02.12.20
S	<p>Aggiornamento §3 – Termini e Definizioni; pulizia aggiornamenti precedenti; Aggiornamento §9, §11.1.1, §11.1.2, §11.2 e §12.2</p>	L. Ruggiero	A. Cipolletta	12.03.20
R	<p>Aggiornamento dei termini, aggiunta § 6.6, 6.7, 6.8 e 16; Modifica del § 6.1</p>	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	11.11.19

Q	Pulizia vecchie correzioni; Aggiornamento §6.1	L. Ruggiero	A. Cipolletta	17.09.19
P	Aggiornamento della gestione dei contratti DtD	L. Ruggiero	A. Cipolletta	26.04.19
O	Descrizione della gestione dei contratti DtD	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	04.04.19
N	Aggiornamento §6.3, §6.4, §9 e §11	L. Ruggiero	A. Cipolletta	13.02.19
M	Pulizia generale dalle precedenti modifiche	L. Ruggiero	A. Cipolletta	12.11.18
L	Aggiornamento dei § 3, 4, 6.1, 6.2, 6.3, e 11.1.2 – Pulizia delle precedenti correzioni	L. Ruggiero	A. Cipolletta	07.11.18
I	Aggiornamento del §11.1 – Pulizia generale delle precedenti correzioni	L. Ruggiero	A. Cipolletta	26.09.18
H	Aggiornamento – Creazione dei § 6.4 ed 8.1 – Modifiche ai § 11.1.1, 11.1.2 e 11.2	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	02.08.18
G	Aggiornamento – Modifiche al §11.1.2; pulizia del regolamento da precedenti correzioni	L. Ruggiero	Rag. P. Cimmino	10.07.18
F	Aggiornamento – Modifiche al §11.1.2	L. Ruggiero	Rag. P. Cimmino	11.06.18
E	Aggiornamento – Modifiche al §11.2	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	08.06.18
D	Revisione, modifiche a vari punti	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	29.03.18
C	Aggiornamento, apportate modifiche come da rilievi segnalati da ACCREDIA a seguito della verifica delle integrazioni dell'esame documentale	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	20.03.18
B	Aggiornamento, apportate modifiche come da rilievi segnalati da ACCREDIA a seguito dell'esame documentale	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	17.01.18
A	Emissione	A. Cipolletta	Rag. P. Cimmino	01.07.17
Rev. N.	Modifica e scopo della modifica	Elaborato da	Approvato da	Data

INDICE DEL REGOLAMENTO

INDICE DELLE REVISIONI	2
INDICE DEL REGOLAMENTO	4
1. Scopo e campo di applicazione	6
2. Riferimenti Normativi	7
3. Termini e Definizioni	7
Cliente/Committente	8
Titolare dello Strumento	8
Comitato di Valutazione dei Reclami e dei Ricorsi	9
Strumento di pesatura a funzionamento non automatico	9
Errore Massimo Ammesso (MPE)	9
Ispettore	9
Ispezione – Attività ispettiva	9
Libretto metrologico	9
Organismo di ispezione di tipo C	10
Rapporto di Ispezione	10
Responsabile del servizio di ispezione	10
Sigilli	10
Verificazione periodica	10
Competenza	10
4. Responsabilità Cliente	11
5. Distribuzione	11
6. Modalità di svolgimento delle verifiche	11
6.1. Richiesta di Attività ispettive	11
6.2. Esame della richiesta del Cliente	12
6.3. Erogazione del servizio ispettivo	12
6.4 Riparazione degli strumenti	14
6.5 Gestione Dei Contratti “DtD” (Door To Door)	14
6.6 Gestione Delle Modifiche Apportate Al Contratto	16
6.7 Modifiche Apportate Al Contratto Dal Cliente	16
6.8 Impossibilità Ad Effettuare Le Attività Ispettive Contrattualizzate	17
6.9 GESTIONE DELLE PRIORITÀ DEL CLIENTE	18
7. Registro dei rapporti di ispezione	19
8. Modalità esecutive delle ispezioni	19
8.1 Esito delle Ispezioni	19
9. Modifica alle regole del sistema di ispezione	20
10. Riservatezza	20
11. Diritti e Doveri	21

11.1 Diritti e Doveri del Cliente	21
11.1.1 Diritti del Cliente	21
11.1.2 Doveri del Cliente	21
11.2 Diritti e doveri dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l.	24
12. Reclami, ricorsi e contenziosi	27
12.1 Reclami	27
12.2 Ricorsi	27
12.3 Contenziosi	28
13. Scadenze	28
14. Tariffario	28
15. Fatturazione	29
16. Trattamento dati personali – Privacy policy	29
16.1 Finalità Del Trattamento	29
16. Approvazione Specifica	31

1. Scopo e campo di applicazione

IL CAMPO DI APPLICAZIONE È IL SEGUENTE:

Verificazione periodica di

- **Strumenti per pesare a funzionamento non automatico -NAWI – classe I con portata massima fino a 2 kg;**
- **Strumenti per pesare a funzionamento non automatico -NAWI – classe II con portata massima fino a 7 kg;**
- **Strumenti per pesare a funzionamento non automatico -NAWI – classe III e IIII con portata massima fino a 82.000 kg**

ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Il presente Regolamento, approvato da Gardhen Bilance S.r.l. (nel seguito “Gardhen”) definisce le condizioni generali per la conduzione di attività di ispezione effettuate da Gardhen in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in conformità ai requisiti delle seguenti norme/documenti:

- 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 (nel seguito anche **D.M. n.93/2017**);
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 **nell’ultima revisione in rilascio ed in vigore** ~~:2012~~ “Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”;
- 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 “Regolamento per l’utilizzo del marchio ACCREDIA”, in revisione corrente;
- ILAC P15 **nell’ultima revisione in rilascio ed in vigore** ~~:2012~~ ~~:05/2020~~ Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies;

Gardhen affida le attività di verifica a personale, dipendente Gardhen o legato da rapporto di collaborazione con Gardhen, dotato di specifica competenza e preventivamente qualificato secondo apposite procedure, in conformità alle disposizioni di accreditamento applicabili.

L’Odi di Gardhen Bilance S.r.l. non utilizza il subappalto per l’esecuzione delle attività di ispezione.

Si sottolinea inoltre che Gardhen Balance S.r.l., al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, effettua altresì le seguenti attività:

- ✚ Attività di Progettazione;
- ✚ Attività di fabbricazione;
- ✚ Attività di distribuzione;
- ✚ Attività di manutenzione ed assistenza.

Tuttavia le l'attività di cui al presente regolamento, in conformità a quanto previsto dalla stessa norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed ai regolamenti di Accredia (RG-01 e RG-01-04) ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto è dotata di una struttura tecnico-organizzativa dedicata, esclusivamente, alle attività ispettive. Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico dell’Odi ai sensi della norma) non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione e manutenzione degli oggetti ispezionati. Il presente regolamento viene applicato dall’Odi di Gardhen Balance S.r.l. in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati dall’Odi di Gardhen Balance S.r.l.; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione Cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

2. Riferimenti Normativi

Vedi elenco documenti riportato al § 1 Scopo e campo di applicazione.

3. Termini e Definizioni

Le definizioni e la terminologia utilizzata nel presente Regolamento sono quelle riportate nei seguenti documenti:

- ✚ **D.M. n.93/2017;**
- ✚ UNI EN ISO 9000: Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario;
- ✚ UNI EN ISO 17000 **nell'ultima revisione in rilascio ed in vigore** ~~:2020~~: Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali;
- ✚ OIML V 2-200 **nell'ultima revisione in rilascio ed in vigore** ~~:2012~~ - International Vocabulary of Metrology – Basic and General Concepts and Associated Terms (VIM);

Inoltre, ai fini del presente Regolamento con il termine **Ispezione** ci si riferisce alla verifica periodica degli strumenti ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93. In

merito alla definizione di Verificazione Periodica, si rimanda all'articolo 4 del suddetto decreto.

Per Cliente si intende il Committente dell'ispezione ed il Titolare dello Strumento.

Abbreviazioni:

- + “RDO”, Responsabile dell’OdI;
- + “RSQ”, Responsabile della Qualità;
- + “RT”, Responsabile Tecnico;
- + “VRT”, Vice Responsabile Tecnico;
- + “ISP”, Ispettore;
- + “MAN.SGQ_R.”, Acronimo del presente manuale, al punto dopo la “R” segue il progressivo della revisione;
- + “PR.”, Acronimo di Procedura, al punto dopo la “R” segue il numero di procedura;
- + “I.O.”, Acronimo di Istruzione Operativa al punto dopo la “O” segue il numero di Istruzione;
- + “MOD.G_§_§”, Acronimo di Modulo Gestionale, il numero dopo il primo “_” sarà quello della procedura a cui fa riferimento, il numero dopo il secondo “_” sarà quello progressivo proprio del modulo;
- + “MOD.OP_§_§”, Acronimo di Modulo Operativo, il numero dopo il primo “_” sarà quello della procedura a cui fa riferimento, il numero dopo il secondo “_” sarà quello progressivo proprio del modulo.

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 ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

In alcuni casi particolari (es. ambito ospedaliero), il titolare dello strumento potrebbe non coincidere con il richiedente della Verificazione Periodica, in quanto il titolare dello strumento potrebbe aver delegato a terzi (cliente/committente) la gestione degli strumenti.

Cliente/Committente

Persona fisica o giuridica che contrattualmente richiede all’OdI lo svolgimento di attività ispettive. Costui è identificato dal sistema di gestione e dalla modulistica dell’OdI come “Committente”. In definitiva il Committente è colui che si fa carico della responsabilità di richiedere e contrattualizzare la verifica periodica in vece del Titolare dello strumento, anche se non ha la responsabilità dell'attività di misura.

Comitato di Valutazione dei Reclami e dei Ricorsi

Comitato costituito e nominato dalla Direzione dell'OdI di Gardhen Bilance S. r. l., formato da persone non coinvolte nelle attività di ispezione.

Strumento di pesatura a funzionamento non automatico

Anche detti NAWI (non-automatic weighing instruments) uno strumento per pesare che necessita dell'intervento di un operatore durante la pesatura.

Errore Massimo Ammesso (MPE)

Valore massimo della differenza, in più od in meno, autorizzato dalla regolamentazione fra l'indicazione di uno strumento ed il valore vero corrispondente, determinato in riferimento a delle masse campione, predisponendo lo strumento preliminarmente a zero senza carico, nella posizione di riferimento. Gli errori massimi ammessi per le prove metrologiche da eseguire durante le verificazioni periodiche dovranno essere quelli previsti ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Ispettore

Personale dell'OdI che esegue l'attività di verifica periodica degli strumenti di pesatura.

Ispezione – Attività ispettiva

Esame di un **oggetto di valutazione della conformità e determinazione della sua conformità a requisiti dettagliati o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generale.** ~~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.~~ Verificazione periodica ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Libretto metrologico

Il libretto metrologico è il documento che accompagna lo strumento di misurazione, così come previsto dall'articolo 4, comma 12 del decreto 93/2017. Nel libretto devono essere registrate le seguenti informazioni:

- ✚ Nome, indirizzo del Titolare dello Strumento ed eventuale partita IVA;
- ✚ Indirizzo presso cui lo strumento è in servizio, ove diverso dal precedente;
- ✚ Tipo dello strumento;
- ✚ Marca e modello;
- ✚ Numero di serie;
- ✚ Anno di fabbricazione per gli strumenti muniti di bolli di verifica prima nazionale;

- + Anno della marcatura CEE o della marcatura CE e della marcatura supplementare M, per gli strumenti conformi alla normativa europea;
- + Data di messa in servizio;
- + Nome dell'organismo, del riparatore e del verificatore intervenuto;
- + Data e descrizione delle riparazioni;
- + Data della verifica periodica e data di scadenza;
- + Specifica di strumento utilizzato come «strumento temporaneo»;
- + Controlli casuali, esito e data.

Organismo di ispezione di tipo C

Organismo che rispetta i requisiti dell'Appendice A, punto A.3 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Rapporto di Ispezione

Rapporto di Ispezione emesso dall'OdI a seguito dell'esecuzione di una verifica periodica e consegnato al cliente. Contiene le registrazioni delle attività effettuate e l'esito della verifica periodica.

Responsabile del servizio di ispezione

È il responsabile tecnico dell'OdI avente i requisiti di cui al Decreto 93/2017, Allegato I, comma 2.

Sigilli

Sigilli di protezione, anche di tipo elettronico, applicati sugli strumenti per garantirne l'integrità dagli organismi notificati e dai fabbricanti, in sede di accertamento della conformità, e dagli organismi di verifica periodica che hanno presentato una segnalazione certificata di inizio attività all'UNIONCAMERE e dalle stesse Camere di Commercio e da altri organismi autorizzati all'esecuzione delle verifiche durante il periodo transitorio di cui all'articolo.

Verifica periodica

È il controllo metrologico legale periodico effettuato ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93, 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 – nel presente regolamento anche denominata "ISPEZIONE" o "ATTIVITA ISPETTIVA".

Competenza

Applicazione di conoscenze, abilità e comportamenti nelle prestazioni.

Tutte le eventuali altre definizioni dei termini utilizzati nel presente Regolamento possono essere intese come all'articolo 2 del decreto

ministeriale suddetto, nonché le definizioni riportate nelle normative richiamate tra i Riferimenti Normativi.

4. Responsabilità Cliente

Il presente regolamento descrive in dettaglio anche le responsabilità che il Cliente dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l. deve assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive. Talune responsabilità potranno anche essere anche riportate tra i doveri del Cliente.

5. Distribuzione

Il presente regolamento, inviato al cliente unitamente all'offerta, è scaricabile dagli interessati sul sito internet www.gardhenbalance.it/organismodiispezione. Il regolamento si considera accettato dal cliente con la sottoscrizione dello stesso o con l'accettazione dell'offerta.

6. Modalità di svolgimento delle verifiche

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020, ai requisiti cogenti (ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93) applicabili ed alle procedure dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l.

6.1. Richiesta di Attività ispettive

Il Cliente può compilare ~~compila~~ il questionario di richiesta, disponibile sul sito internet, o inviare una mail all'indirizzo organismodiispezione@gardhenbalance.it per richiedere il preventivo per il servizio ispettivo all'OdI di Gardhen Balance S.r.l. A mezzo delle informazioni ricevute ~~contenute nel questionario di richiesta compilato on-line~~, l'OdI effettua l'analisi di fattibilità ed a fronte dell'esito positivo/**parzialmente positivo** di quest'ultima, emette la relativa offerta e la invia al richiedente allegandovi copia del presente documento. Una volta ricevute copie dell'offerta e del regolamento firmate per accettazione da parte del Cliente, l'OdI di Gardhen Balance S.r.l. emette la propria conferma d'ordine ~~e procede con la~~ **a fronte della** pianificazione dell'attività ispettiva. La sottoscrizione dell'offerta per approvazione da parte del Cliente vale anche come implicita accettazione del Regolamento e delle condizioni di fornitura. La pianificazione delle attività avverrà concordandone la tempistica con il Cliente, rispettando ~~comunque l'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche e di~~ quanto previsto dal Decreto Ministeriale in precedenza indicato. In ottemperanza a quanto prescritto dal comma 16 dell'articolo 4 del decreto 21 aprile 2017, n. 93, la verifica periodica dovrà essere eseguita entro 45 giorni dall'accettazione dell'offerta e del regolamento da parte del Cliente/Committente o del titolare dello strumento. Dopo l'accettazione dell'offerta verrà concordata una data d'appuntamento per l'esecuzione dell'attività di verifica periodica con un qualsiasi referente qualora non fosse espressamente indicato un nominativo dal committente/titolare dello strumento. Verrà inviata una mail a conferma dell'appuntamento preso. Qualora non fosse possibile inviare una mail per cause derivate da responsabilità del

committente/titolare dello strumento, sarà ritenuta valida la data riportata nella conferma d'ordine. Qualora non sarà possibile eseguire, alla data d'appuntamento, le attività di verifica periodica per problemi di qualsiasi natura, saranno addebitate in fattura le spese di gestione amministrative riportate al paragrafo 6.8. Nel caso in cui la richiesta di preventivo giungesse da un Cliente che non fosse anche il Titolare dello strumento il Cliente controfirmando l'offerta per approvazione accetta la responsabilità di trasmettere al titolare dello strumento il regolamento dell'OdI, inviando all'OdI evidenza oggettiva della trasmissione al titolare dello strumento del regolamento in questione. L'invio dell'evidenza oggettiva della presa visione del regolamento da parte del titolare dello strumento dovrà pervenire all'OdI entro 5 giorni dall'accettazione dell'offerta. In caso di mancanza d'evidenza oggettiva circa la presa visione del regolamento da parte del titolare dello strumento l'OdI provvederà all'invio del Regolamento al titolare dello strumento contestualmente alla comunicazione della visita ispettiva, prima dell'emissione della conferma d'ordine.

6.2. Esame della richiesta del Cliente

L'iter contrattuale prevede un esame di fattibilità. L'esame della fattibilità è volto ad accertare che la richiesta rientri nel campo di accreditamento dell'OdI e della SCIA, che lo stesso sia in grado di soddisfare nei tempi la richiesta stessa, a verificare che la richiesta sia conforme alle disposizioni del presente Regolamento e a verificare la completezza dei dati necessari ad elaborare l'offerta formale. Nel caso in cui la richiesta risultasse incompleta verrà informato il richiedente per l'aggiornamento dei dati. L'OdI potrà verificare durante l'esame della fattibilità anche la presenza del Cliente richiedente ispezione nell'elenco dei Titolari degli strumenti di misura presente sui siti delle camere di commercio e consultabili dal pubblico. Per clienti/titolare di strumento già noti all'OdI (es. casi di rinnovo della VP a fronte della scadenza triennale) che non abbiano sostituito lo strumento per pesare a funzionamento non automatico già sottoposto a VP dall'OdI, sarà presa in considerazione l'analisi di fattibilità già emessa all'atto del primo contatto avvenuto tra il cliente e l'OdI.

6.3. Erogazione del servizio ispettivo

I compiti dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l. saranno quelli di eseguire le attività ispettive oggetto del contratto secondo le modalità concordate. In ogni caso, le modalità specifiche adottate dall'OdI di Gardhen Balance S.r.l. per l'esecuzione delle diverse tipologie di ispezione sono precisate in apposite procedure operative.

Da parte sua il Cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti di OdI di Gardhen Balance S.r.l. incaricati delle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

Una volta conclusa la prima parte commerciale con l'accettazione dell'offerta, e riesame del contratto, Odl di Gardhen Balance S.r.l. invia al Cliente la conferma d'ordine in cui evidenzierà il dettaglio delle modalità operative della/i ispezione/i prevista/e ed il dettaglio dei nominativi degli ispettori incaricati. La trasmissione della conferma d'ordine avviene a mezzo mail nella quale vengono comunicate le date e gli orari in cui l'ispezione verrà eseguita (come da accordi con il Cliente/Committente/Titolare dello Strumento) oltre alle modalità operative dell'ispezione se non precedentemente trasmesse a mezzo del regolamento e/o delle condizioni di fornitura.

Il Cliente ha il diritto di ricusare gli ispettori incaricati a fronte di giustificate motivazioni entro 3 giorni solari dalla data di ricezione della conferma d'ordine o, in caso di conferma d'ordine ricevuta meno di 3 giorni prima della data d'appuntamento, il committente/titolare dello strumento ha diritto di ricusare l'ispettore dandone immediata comunicazione in risposta alla mail con cui ha ricevuto la conferma d'ordine.

L'attività ispettiva dovrà essere erogata dall'Odl entro 45 giorni dall'accettazione dell'offerta.

Alle attività ispettive hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia), previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del Cliente, Odl di Gardhen Balance S.r.l. non darà seguito all'attività ispettiva.

L'organismo di Ispezione, ai sensi dell'art. 14, comma 4, comunica in via telematica o a mezzo PEC alla Camera di commercio competente per territorio il piano di lavoro e gli utenti presso cui effettuerà operazioni di verifica periodica con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi. Laddove non fosse possibile, l'Odl di Gardhen Balance S.r.l. si riserva di eseguire di nuovo l'attività di verifica periodica qualora la Camera di commercio competente per territorio dovesse farne richiesta.

A conclusione dell'ispezione, l'esito (Verifica Periodica) sarà attestato dall'apposizione dei contrassegni conformi a quanto previsto dal **D.M. n. 93/2017**, Art. 4, comma 13. Copia del Rapporto d'ispezione verrà inoltre consegnato al cliente dopo approvazione da parte del RT/SRT.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'esecuzione della verifica periodica (indipendentemente dall'esito della verifica), l'Odl di Gardhen Balance S.r.l. comunicherà per via telematica ad UNIONCAMERE ed alla Camera di Commercio della provincia presso cui si è tenuta l'ispezione, l'esito della stessa, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93.

6.4 Riparazione degli strumenti

L'OdI di Gardhen Balance S.r.l. non effettua attività di riparazione o altre attività non comprese nello scopo di accreditamento.

Talvolta, a seguito di una verifica periodica che abbia avuto esito negativo il Cliente potrebbe richiedere la riparazione dello strumento; l'attività sarà effettuata sotto la responsabilità dal reparto di assistenza tecnica di Gardhen balance S.r.l. e non dall'Organismo di Ispezione; anche nel caso in cui il tecnico riparatore coincida con l'ispettore che ha effettuato la Verifica periodica, l'attività di riparazione è da considerarsi effettuata dall'organizzazione madre e non dalla divisione OdI.

L'affidamento della riparazione a Gardhen balance S.r.l. non assicura necessariamente il buon esito della stessa, né quello dell'ispezione.

Accettando le condizioni del presente Regolamento il Titolare dello Strumento autorizza Gardhen balance S.r.l. ad effettuare, qualora risultasse necessario, la riparazione dello/degli strumento/i per cui è stata commissionata all'Organismo la verifica periodica.

Il Titolare dello Strumento che affida la riparazione dello strumento di misura a Gardhen balance S.r.l. solleva quest'ultimo da ogni responsabilità in merito allo stato d'uso dello strumento al termine del tentativo di riparazione. In nessun caso Gardhen balance S.r.l. potrà essere considerato responsabile di aver provocato qualsiasi tipo di danno allo strumento sottoposto al tentativo di riparazione.

Se il Titolare dello Strumento intendesse revocare a Gardhen balance S.r.l. l'autorizzazione a proseguire alla riparazione senza ulteriore necessaria autorizzazione, potrà farlo barrando l'apposita casella presente nell'ultima pagina dell'offerta ricevuta a preventivo dell'ispezione. Nel caso in cui il Titolare dello Strumento, a rettifica della preferenza espressa in precedenza, intendesse in corso d'opera modificare la sua decisione in merito all'affidamento dell'eventuale necessaria riparazione, potrà farlo inviandone richiesta a mezzo mail o fax all'attenzione del coordinatore dell'assistenza tecnica, all'indirizzo di posta assistenza2@gardhenbalance.it o al numero 0818692160.

I costi da sostenere per l'eventuale attività di riparazione saranno conteggiati a consuntivo da Gardhen balance S.r.l.

Le attività di riparazione eventualmente effettuate non saranno riportate nella documentazione Organismo di ispezione ma nella documentazione di Gardhen balance S.r.l.

6.5 Gestione Dei Contratti "DtD" (Door To Door)

Per sensibilizzare l'utenza circa l'importanza delle Verifiche periodiche e per acquisire nuovi Clienti, l'OdI ha previsto che un proprio ispettore possa recarsi presso un potenziale Cliente che, in quanto Titolare di strumento, potrebbe necessitare di sottoporre lo strumento a Verifica periodica. Qualora il Titolare dello strumento intendesse commissionare la Verifica periodica contestualmente alla visita dell'ispettore dell'OdI, quest'ultimo dovrà seguire la procedura per la gestione del contratto "DtD" di seguito descritta:

- a. Il responsabile tecnico (o il suo sostituto) segnalano ad un determinato ispettore i potenziali clienti presso cui recarsi. All'ispettore vengono forniti i rapporti di ispezione e la strumentazione necessaria ad effettuare le Verificazioni periodiche su strumenti tipo utilizzati nell'ambito commerciale in cui operano i potenziali clienti individuati. A titolo di esempio, si riassume: il responsabile tecnico (o il suo sostituto) preparerà, nel caso in cui il potenziale cliente sia gestore di una farmacia, la modulistica e la strumentazione necessaria per effettuare la verifica periodica sullo strumento tipo utilizzato in quell'ambito commerciale (del caso esempio bilance analitiche e tecniche, con portata massima non superiore a 600 g), nel rispetto dell'istruzione operativa IO_01 e quindi dei requisiti cogenti applicabili.
- b. L'ispettore, acquisiti i moduli e la strumentazione necessaria per la gestione dei contratti DtD e per l'esecuzione delle attività ispettive, si reca presso il cliente segnalatogli;
- c. Qualora il cliente fosse interessato a sottoporre il proprio strumento a verifica periodica, l'ispettore procede a compilare il modulo MOD.G_10_06. Con l'ausilio del modulo citato in precedenza ed in deroga a quanto riportato ai precedenti paragrafi della pertinente procedura, l'ispettore effettua l'analisi di fattibilità per l'attività ispettiva che si rende necessaria. È sottinteso che qualora in fase di ispezione l'ispettore constati di non essere in possesso della modulistica, della strumentazione, della competenza e/o di altro requisito fondamentale per poter procedere con l'attività ispettiva, non potrà proseguire con l'esecuzione di detta attività;
- d. A fronte d'esito positivo dell'analisi di fattibilità, l'ispettore, compilando le preposte parti del modulo MOD.G_10_06, prepara l'offerta economica da sottoporre alla firma del cliente per accettazione;
- e. L'ispettore comunicherà al Responsabile tecnico o al suo sostituto (anche telefonicamente) il buon esito dell'iter contrattuale, segnalando anche il totale del costo attività riportato in offerta, dando così modo all'R.T. o S.R.T. di verificarne la corrispondenza con il listino in vigore e di poter infine emettere la conferma d'ordine;
- f. Dopo aver ricevuto riscontro positivo dell'R.T. o S.R.T., l'ispettore sottopone a cliente il regolamento dell'OdI. La firma per accettazione dell'offerta economica sottintende l'accettazione delle condizioni di fornitura e del regolamento dell'OdI;
- g. Portato a termine quanto al punto d, l'ispettore procederà nell'attività ispettiva nel rispetto dell'istruzione operativa IO_01.

Per propria natura, la gestione dei contratti DtD rende impossibile la comunicazione preventiva alle Camere di Commercio circa l'esecuzione delle Verificazioni periodiche. L'OdI si riserva di effettuare nuovamente le verificazioni periodiche su richiesta delle Camere di Commercio nei termini stabiliti dal D.M. 21 aprile 2017, n.93.

La conferma d'ordine, nel caso di contratti DtD, potrà essere inviata al cliente anche dopo l'esecuzione dell'attività ispettive.

6.6 Gestione Delle Modifiche Apportate Al Contratto

Le offerte di vendita vengono redatte per mezzo di software gestionale aziendale e sono compilate considerando i costi dei servizi così come riportati nel listino prezzi in vigore alla data dell'emissione dell'offerta. In seconda pagina di ogni offerta sono riportate le condizioni di fornitura nel dettaglio. Dette condizioni sono complementari a quelle riportate nel regolamento dell'OdI che viene inviato al cliente contestualmente all'offerta e possono differire tra le offerte per piccole variazioni, non di natura economica, necessarie a seconda dell'ambito in cui lo strumento da ispezionare opera.

Nell'espletare la funzione commerciale, Il Responsabile dell'OdI, il Responsabile Tecnico ed il suo Sostituto, garantiscono in ogni caso che le eventuali differenze tra le condizioni contrattuali riportate nelle varie offerte commerciali non compromettono l'imparzialità dell'OdI

6.7 Modifiche Apportate Al Contratto Dal Cliente

Così come l'OdI può apportare modifiche alle condizioni contrattuali, anche il cliente potrebbe chiedere di effettuare delle modifiche alle condizioni lette in offerta. La modifica proposte dal cliente è consentita nel caso in cui:

- a. Non sia in contrasto con quanto previsto dai requisiti cogenti applicabili;
- b. Non sia in contrasto con quanto previsto dal regolamento dell'OdI;
- c. Non comprometta l'imparzialità dell'OdI;
- d. Non imponga all'OdI di dover effettuare una gestione pratica che richieda più risorse di una gestione standard.

Il Cliente che intende apportare modifiche al contratto deve:

- I. Inviare a mezzo mail o fax copia dell'offerta ricevuta, completa di tutte le pagine, indicando le condizioni che vorrebbe modificare;
- II. Il Resp. Tecnico dell'OdI valuta la richiesta e verifica l'effettiva possibilità di accogliere la richiesta del cliente;
- III. Il Resp. Tecnico invia al cliente l'esito dell'esame della richiesta:
 1. Modificando l'offerta originale, riportandovi le nuove condizioni contrattuali concordate, nel caso queste siano state ritenute accettabili dall'OdI;
 2. Comunicando l'impossibilità ad accettare le condizioni proposte dal cliente e le relative motivazioni.
- IV. L'iter contrattuale prosegue:
 1. Come indicato ai § 3.3 e 3.4 della pertinente procedura, nel caso d'accettazione delle condizioni indicate dal cliente (o comunque qualora questi decida di accettare le condizioni dell'offerta originale);
 2. Concludendo ed archiviando l'iter contrattuale svolto sino a quel momento, nell'eventualità in cui il cliente decida di non affidare l'attività ispettiva all'OdI

6.8 Impossibilità Ad Effettuare Le Attività Ispettive Contrattualizzate

Nel caso in cui, a fronte di un'attività ispettiva contrattualizzata come da pertinente procedura, l'ispettore, recatosi presso il luogo d'ubicazione dello strumento – così come comunicato dal cliente nel corso dell'iter contrattuale – riscontrasse l'impossibilità a procedere con l'attività ispettiva, compilerà il MOD.G_10_07 (ex MOD.G_06_04) "Conferma avvenuto appuntamento", nel quale riporterà:

- a. Data;
- b. Nominativo ispettore;
- c. Numero e data Conferma d'ordine;
- d. Indirizzo del luogo raggiunto;
- e. Numero/i di matricola degli strumenti oggetto del contratto (come riportato in conferma d'ordine);
- f. Motivi che impediscono di eseguire l'attività ispettiva;
- g. Nominativo del cliente (o suo referente) che ha accolto l'ispettore;
- h. Firma dell'ispettore;
- i. Firma del cliente (o suo referente);
- j. Firma del Responsabile tecnico o suo sostituto.

La compilazione del suddetto modulo ha lo scopo di attestare che l'ispettore, nella data concordata si è recato presso il luogo d'appuntamento previsto, pur non potendo in definitiva dar seguito all'attività ispettiva contrattualizzata.

Per le attività ispettive non effettuate per cause non derivanti dall'operato dell'OdI è previsto l'addebito di costi quali:

- I. L'intero importo riportato in conferma d'ordine, nel caso di strumento non presente presso l'ubicazione comunicata dal cliente nel corso dell'iter contrattuale, ubicato oltre un raggio di 500 km dalla sede OdI o dal luogo di partenza dell'ispettore già in esterna (fare riferimento al listino dell'OdI);
- II. Euro 80,00 quali spese amministrative, oltre eventuali spese di diaria, pernottamenti ed altre già previste in conferma d'ordine, nel caso in cui lo strumento in sede di ispezione si sia rilevato non omologato/non funzionante e fosse ubicato oltre un raggio di 500 km dalla sede OdI o dal luogo di partenza dell'ispettore già in esterna (fare riferimento al listino dell'OdI);
- III. Euro 50,00 quali spese amministrative, oltre eventuali spese di diaria, pernottamenti ed altre già previste in conferma d'ordine, nel caso di impossibilità per qualsivoglia motivo di sottoporre ad attività ispettiva uno strumento ubicato entro un raggio di 500 km dalla sede OdI o dal luogo di partenza dell'ispettore già in esterna (fare riferimento al listino dell'OdI).

A seguito di un'attività ispettiva non effettuata, il cliente può richiedere un nuovo appuntamento facendo riferimento alla medesima offerta già approvata e restando in attesa dell'emissione di una nuova conferma d'ordine da parte dell'OdI

Il cliente è in ogni caso tenuto a ristorare i costi previsti al presente paragrafo, oltre a quelli dovuti per il secondo appuntamento richiesto.

È implicito che i 45 giorni previsti dal D.M. 93/2017 per l’esecuzione della VP ripartono dalla nuova richiesta di verifica periodica che il committente/titolare dello strumento farà pervenire all’Odi quando lo strumento tornerà disponibile ad essere sottoposto a verifica periodica.

In tal caso, l’eventuale responsabilità del prolungarsi dei termini di consegna per il servizio di attività ispettiva (Verifica periodica ai sensi D.M. 21 aprile 2017, n. 93) oltre quelli imposti dai requisiti cogenti applicabili (45 giorni), non potrà essere attribuita all’Odi.

Nel caso in cui l’Odi avesse fatto per la verifica periodica poi non eseguita la comunicazione preventiva alla CCIAA competente per territorio ove lo strumento risultava essere ubicato, il Responsabile tecnico o il suo sostituto danno comunicazione alla medesima CCIAA cui avevano fatto comunicazione preventiva. Non potendo annullare sul portale EUREKA (WEB TELEMACO) la comunicazione preventiva effettuata, la comunicazione d’annullamento della periodica verrà effettuata a mezzo mail PEC.

6.9 GESTIONE DELLE PRIORITÀ DEL CLIENTE

Può capitare che l’Odi, una volta giunto nel luogo ove è ubicato lo strumento da ispezionare (così come segnalato dal committente/titolare dello strumento) e nella data concordata per l’appuntamento, sia impossibilitato ad espletare le attività contrattualizzate per causa di forza maggiore (per subentrate esigenze cliniche, emergenze, etc, come può capitare nel caso di strumenti di misura utilizzati nell’ambito ospedaliero) o perché il personale presente in loco non sia stato informato dal committente/titolare dello strumento circa l’appuntamento preso con l’Odi per l’esecuzione di una o più verificazioni periodiche. In tal caso, il personale presente in loco, in vece del committente/titolare dello strumento, è tenuto a compilare e firmare il MOD.G_10_07 – RICHIESTA DI ANNULLAMENTO ATTIVITA ISPETTIVA. L’Odi di conseguenza dovrà:

1. Comunicare alla CCIAA che le ispezioni programmate non sono state effettuate (vedi ultimo capoverso del paragrafo 6.8);
2. Mandare mail riepilogativa al cliente descrivendo le ragioni per cui non è stata effettuata l’attività ispettiva contrattualizzata.

Ciò posto, il Responsabile tecnico o il suo sostituto ritirano i rapporti di ispezione ed eventualmente i libretti metrologici (se erano da emettere – strumento mai sottoposto a verifica periodica ai sensi del D.M. 93) che erano stati associati alle ispezioni non svolte (quindi non compilati dall’ispettore) e:

- a. Li conserva su server aziendale, mantenendoli associati alla medesima attività ispettiva, a condizione che il nuovo appuntamento (concordato a seguito di comunicazione da ricevere da parte del cliente) sia fissato entro 30 giorni lavorativi dalla data del primo appuntamento non andato a buon fine;
- b. Li annulla e li conserva su server aziendale, se il nuovo appuntamento

(concordato a seguito di comunicazione da ricevere da parte del cliente) viene programmato per una data oltre i 30 giorni lavorativi dalla data del primo appuntamento non andato a buon fine.

Nel caso dei libretti metrologici la conservazione degli stampati già preparati avviene su archivio cartaceo tenuto dal Responsabile tecnico e dal suo sostituto. I libretti metrologici sono soggetti allo stesso trattamento descritto nell'elenco ai punti *a.* e *b.* sopra.

In ogni caso, per il nuovo appuntamento sarà generata una nuova conferma d'ordine.

Anche in caso di rimando dell'attività ispettiva per causa di forza maggiore il cliente è tenuto al pagamento dei costi previsti al paragrafo 6.8.

7. Registro dei rapporti di ispezione

L'OdI di Gardhen Balance S.r.l. tiene un proprio registro dei Rapporti, modulo MOD.G_06_02 - REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE, che riporta almeno le seguenti informazioni:

- ✚ Richieste di verifica periodica pervenute;
- ✚ Data di esecuzione dell'ispezione;
- ✚ Esito dell'ispezione;

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgano funzione di controllo secondo le norme vigenti. La sottoscrizione del contratto costituisce per l'OdI di Gardhen Balance S.r.l. l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati sopraindicati.

I Rapporti di Ispezione di cui sopra dovranno essere approvati dal Responsabile tecnico (o del suo Vice) a seguito della verifica della conformità e quanto previsto dalle normative e disposizioni precedentemente indicate nel presente Regolamento.

8. Modalità esecutive delle ispezioni

Le ispezioni sono condotte in ottemperanza al **D.M. n.93/2017**, alla UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e alle Istruzioni Operative per le attività di Verifica Periodica in campo. Tali istruzioni operative sono state redatte nel rispetto delle normative vigenti (decreti, leggi, normative, ecc.) da cui peraltro prendono spunto.

8.1 Esito delle Ispezioni

L'esito delle ispezioni non può essere condizionato da alcun fattore. L'Organismo di Ispezione opera nel rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e riservatezza dettati dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020. Qualsiasi pressione fatta all'Organismo di Ispezione nel tentativo di condizionare e/o modificare l'esito dell'ispezione comporterà l'annullamento del contratto di fornitura del servizio, sollevando l'Organismo di Ispezione dall'obbligo di proseguire l'ispezione.

In nessun caso l'Organismo di Ispezione può effettuare la riparazione dello strumento sottoposto ad ispezione se questa ha avuto esito negativo.



Qualora lo strumento di misura ispezionato sia per sua natura anche un dispositivo medico con funzione di misura, anche del tipo utilizzato nell'ambito della prassi medica per la determinazione della massa per ragioni di controllo, diagnosi e cura, ed anche se considerato dispositivo salvavita, l'Organismo di Ispezione procederà ad effettuare l'ispezione considerando lo strumento alla pari di un qualsiasi altro strumento di misura con funzione di misura legale. L'Organismo di Ispezione nel caso dovesse rilevare al termine dell'ispezione che lo strumento non ha superato i controlli e/o le prove previste dal D.M. 93/2017, esprimerà per lo stesso un giudizio di esito negativo, applicando il contrassegno rosso come previsto per legge. L'eventuale apposizione del contrassegno rosso di esito negativo sullo strumento non potrà in nessun caso portare ad alcuna rivalsa da parte del Titolare dello strumento nei confronti dell'Organismo di Ispezione per questioni non attinenti all'ambito della metrologia legale, ergo, L'Organismo di Ispezione non potrà essere considerato responsabile di aver messo fuori servizio un dispositivo medico con funzione salvavita. Come da articolo 8, comma 1 del D.M. 93/2017, è obbligo del Titolare dello strumento curare il corretto funzionamento dei loro strumenti e non utilizzarli quando palesemente difettosi o inaffidabile dal punto di vista metrologico.

9. Modifica alle regole del sistema di ispezione

L'OdI di Gardhen Bilance S.r.l. modifica le regole del proprio sistema di ispezione, solo nel caso in cui vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.). Nel caso in cui il presente Regolamento dovesse essere oggetto di revisione o modifiche, copia della revisione aggiornata o modificata verrà inviata al cliente a mezzo mail che dovrà apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare. Il Cliente, a seguito delle suddette modifiche, ha altresì facoltà di rescindere dal contratto, purché ciò avvenga nelle modalità descritte al punto 11.1.1. I clienti che ricevono la nuova revisione del regolamento e che non intendano accettare le modifiche apportate al regolamento, dovranno darne comunicazione all'OdI a mezzo mail o fax entro 5 giorni dalla ricezione della nuova revisione del regolamento stesso. Il mancato invio da parte del cliente all'organismo della nuova revisione del regolamento firmata per accettazione o mancata comunicazione come sopra, dopo 5 giorni dall'invio, comporta per silenzio-assenso, l'approvazione del regolamento stesso inviato.

10. Riservatezza

L'OdI assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive vengono trattate in maniera strettamente riservata, in ottemperanza a quanto prescritto da:

-  Disposizioni di legge;
-  Norme volontarie applicabili;

 Documentazione interna.

Salvo quanto previsto da disposizioni legislative e/o dalle disposizioni dell'Ente di accreditamento e dalle Autorità competenti, il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi, a meno di divieto da parte dell'autorità giudiziaria.

11. Diritti e Doveri

11.1 Diritti e Doveri del Cliente

11.1.1 Diritti del Cliente

Il Cliente:

a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione compilando apposito modulo MOD.G_06_03 – SODDISFAZIONE CLIENTE, che l'organismo di ispezione avrà cura di inviargli al termine dell'iter di gestione della verifica periodica eseguita, e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché L'Organismo di Ispezione stesso possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;

b) può chiedere la sostituzione degli Ispettori designati per la Verifica Periodica qualora vi siano fondati e condivisibili motivi dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di pianificazione della verifica;

c) può rescindere dal contratto nei seguenti casi:

- Modifica alle regole del sistema di ispezione: si veda punto 9;
- Espresa volontà di non necessitare più del servizio: vedi comma *h* del punto 11.1.2 del presente regolamento;
- A fronte di applicazione da parte dell'OdI della clausola di cui alla lettera e) del § 11.2 del presente regolamento.

d) ha facoltà di presentare ricorso contro una decisione dell'OdI.

11.1.2 Doveri del Cliente

Il Cliente richiedente l'ispezione deve:

- a) Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
- b) Fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare direttamente sul luogo della Verifica con proprio personale così da garantire anche la valutazione degli stessi, nella fattispecie:

- ✚ Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare;
 - ✚ Manuali d'uso e manutenzione, documento di omologazione/approvazione dello strumento ai sensi delle pertinenti normative applicabili, e da cui desumere il piano di legalizzazione dello strumento da verificare;
- c) Garantire al personale ispettivo l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare;
- d) Non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- e) Garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli ACCREDIA alla documentazione e ai locali per assicurare il corretto svolgimento dell'attività Ispettiva;
- f) Garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e/o in supervisione;
- g) Qualora il Cliente dovesse esprimere la volontà di non voler più avvalersi del servizio dell'Odl, potrà rescindere dal contratto a patto che ne dia comunicazione all'Odl entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla data di approvazione della conferma d'ordine;
- h) Rispettare la data e l'ora d'appuntamento concordati con l'organismo di ispezione e riportati in conferma d'ordine. La mancata possibilità, per cause non dipendenti dall'organismo di ispezione di effettuare la verifica periodica nell'orario stabilito, comporterà l'addebito di euro 90,00 per ogni ora o frazione del tempo d'attesa. Il conteggio del tempo d'attesa va calcolato – se lo strumento risulterà non immediatamente accessibile – da 15 minuti dopo l'arrivo dell'ispettore presso l'indirizzo ove lo strumento da sottoporre a verifica periodica è ubicato, e sino a quando l'ispettore non vi avrà accesso. La mancata possibilità di effettuare la verifica periodica nella data stabilita, comporterà l'addebito dell'intero importo previsto come da conferma d'ordine. Il cliente ha il dovere di informare l'organismo di ispezione per cambio data almeno 5 giorni lavorativi in anticipo dalla data prevista per la verifica. In questo modo verrà addebitato soltanto il costo di gestione della pratica, pari ad euro 80,00;
- i) Il Titolare dello Strumento/cliente autorizza l'Organismo di Ispezione a condividere informazioni necessarie per poter effettuare l'attività di verifica periodica con i manutentori di Gardhen balance S.r.l., al fine di offrire un servizio più efficiente;

- j) Onorare gli obblighi contrattuali ed i doveri ivi descritti indipendentemente dall’esito delle ispezioni;
- k) Il Titolare dello Strumento deve rispettare precise regole per ciò che concerne l’utilizzo del Marchio Accredia. A tal proposito si rimanda ad “ACCREDIA – RG-09_Regolamento per l’utilizzo del marchio Accredia” scaricabile al seguente link <https://www.accredia.it/documento/rg-09-rev-08-regolamento-per-lutilizzo-del-marchio-accredia/> - in sintesi è fatto divieto al cliente dell’utilizzo del marchio ACCREDIA;
- l) Il Titolare dello Strumento non è autorizzato ad utilizzare il logo dell’Organismo di Ispezione di Gardhen balance S.r.l., fatta eccezione per il mantenimento dello stesso sui contrassegni apposti dall’Organismo di Ispezione a seguito di verifica periodica sugli strumenti;
- m) Il committente/Titolare dello strumento autorizza l’Odi ad annullare l’attività ispettiva qualora gli sia richiesta dal personale presente in sua vece nel luogo pattuito per l’esecuzione dell’ispezione. L’ispettore dell’Odi che riceve la richiesta di annullamento non è tenuto a sincerarsi che il richiedente annullamento attività sia autorizzato dal cliente ad effettuare tale richiesta;
- n) Il Cliente o chi in sua vece ha il dovere di firmare il MOD.G_10_07 nel caso richieda l’annullamento dell’attività ispettiva;

Il Cliente inoltre si impegna a:

- I. Garantire al personale dell’Odi di Gardhen Balance S.r.l. l’accesso ai documenti ed alle informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività ed il loro corretto svolgimento, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- II. Consentire al personale ispettivo dell’Organismo di Ispezione Odi di Gardhen Balance S.r.l. l’accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- III. Ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire all’Organismo di Ispezione di Gardhen Balance S.r.l. le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell’ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell’Odi di Gardhen Balance S.r.l., nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate, impegnandosi a coordinarsi e a operare con l’Odi di Gardhen Balance S.r.l. ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;

- IV. Attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
- V. Rispettare gli obblighi imposti al Titolare dello Strumento dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n.93 ed in particolare quelli riportati all'articolo 8;
- VI. Onorare gli obblighi contrattuali;
- VII. Segnalare preventivamente, i nominativi di eventuali soggetti cui egli autorizza a prendere accordi ed a comunicare con l'OdI in sua vece;
- VIII. Ad informare il proprio personale e/o le persone che saranno presenti durante l'esecuzione delle attività ispettive circa la data e l'ora dell'appuntamento preso con l'OdI, nonché i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, così come descritte nel presente regolamento.

Il cliente è tenuto al rispetto dei termini e delle condizioni di pagamento riportati dell'offerta accettata ed approvata e/o nella conferma d'ordine.

In caso di smarrimento del libretto metrologico, il Cliente deve prontamente segnalarlo alla camera di commercio della provincia in cui è installato ed utilizzato lo strumento al quale suddetto libretto era associato; la segnalazione di smarrimento dovrà altresì essere fatta all'OdI di Gardhen Balance S.r.l., nel caso in cui questo OdI abbia effettuato l'ultima verifica periodica sullo strumento in questione.

11.2 Diritti e doveri dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l.

I diritti dell'Organismo di Ispezione di Gardhen Balance S.r.l. sono:

- a) L'Organismo di Ispezione di Gardhen Balance S.r.l. si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente o liberi professionisti contrattualizzati, per la effettuazione delle attività di ispezione;
- b) L'Organismo di Ispezione non assume l'obbligo di acquisire preventivamente i nominativi delle persone autorizzate dal Titolare dello Strumento (delegati) a revocare/rettificare le preferenze espresse in precedenza;
- c) L'Organismo di Ispezione non assume l'obbligo di acquisire preventivamente gli indirizzi mail o i numeri di fax da cui il Titolare dello Strumento (o Suo delegato) può inviare segnalazione di revoca/rettifica delle/alle preferenze espresse in precedenza;
- d) È diritto dell'Organismo di Ispezione rifiutare l'esecuzione dell'Ispezione nei seguenti casi:

1. All'atto dell'ispezione si palesano evidenti motivi di impossibilità nel

- procedere all'ispezione;
2. All'atto dell'ispezione si palesano rischi non calcolati circa la salvaguardia dell'imparzialità e/o dell'indipendenza;
 3. Durante l'ispezione il personale dell'Organismo riceve pressioni di qualsiasi genere da parte del Titolare dello Strumento e/o da parte di un suo delegato nel tentativo di condizionare l'esito dell'ispezione;
 4. Altro caso non prevedibile che verrà eventualmente descritto nel rapporto di ispezione.
- e) È diritto dell'Organismo di Ispezione (qualora l'ispettore del caso lo dovesse ritenere necessario) effettuare durante le attività di verifica periodica – sia che siano svolte presso la sede del titolare dello strumento, sia che siano svolte presso il laboratorio dell'OdI – raccogliere materiale multimediale (effettuando foto e video dello strumento, eventualmente del sito ove questo opera, e dei passi di prova della verifica periodica) al fine di raccogliere evidenze oggettive delle attività svolte o di aspetti inerenti alle stesse. La firma apposta dal titolare dello strumento o da committente al presente regolamento vale anche quale liberatoria ad effettuare la raccolta del suddetto materiale multimediale.

I doveri dell'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l. sono:

- a) Mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione;
- b) Applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- c) Svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- d) Operare nel rispetto dei principi di:
 - I. **Indipendenza:** l'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati;
 - II. **Imparzialità:** l'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da assicurare un giudizio imparziale;

- III. Riservatezza: tutto il personale dell'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l., compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente salvo quanto previsto e regolamentato da:
- Disposizioni di legge;
 - Disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.
- e) Informare dell'esistenza della Convenzione 156E stipulata tra l'Organismo di Ispezione ed Accredia, nonché consentire di prendere visione della Convenzione stessa a qualsiasi utente che richieda l'esecuzione di verifica periodica ai sensi del Decreto ministeriale 21 aprile 2017, n. 93, reperibile al seguente link <https://www.gardhenbalance.it/wp-content/uploads/2020/12/CONVENZIONE.pdf> ;
- f) Utilizzare, in caso di pandemie e/o comprovate similari situazioni d'emergenza, adeguati dispositivi di protezione individuale durante lo svolgimento delle attività, con lo scopo di prevenire la diffusione di patogeni in situazioni pandemiche (esempio: pandemia da COVID-19);
- g) Sanificare opportunamente, come previsto dalle pertinenti procedure e/o istruzioni del sistema di gestione, la strumentazione utilizzata per l'esecuzione delle attività.

Con l'accettazione del presente Regolamento, il Titolare dello Strumento (Cliente) autorizza l'organismo di ispezione a fornire informazioni riguardanti lo stato d'avanzamento dell'iter di gestione della verifica periodica alle Camere di commercio e/o ad UNIONCAMERE, qualora questi soggetti lo dovessero richiedere, senza l'obbligo da parte dell'organismo di informare preventivamente il Titolare dello Strumento (Cliente).

L'esito della verifica periodica sarà comunque inviato alla Camera di commercio competente per territorio e ad UNIONCAMERE in ottemperanza alle disposizioni del Decreto ministeriale 21 aprile 2017, n.93.

- h) Informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; l'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l. non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto

contrattuale con l'Organismo di Ispezione di Gardhen Bilance S.r.l., senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

- i) Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- j) Garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione.

12. Reclami, ricorsi e contenziosi

Alla ricezione del reclamo/ricorso l'Odl di Gardhen bilance S.r.l. risponde entro 72 ore al reclamante indicando la ricezione e la presa in carico dello stesso.

12.1 Reclami

Il reclamo da parte di Clienti o organizzazioni esterne deve essere presentato entro 7 giorni dall'accadimento oggetto della segnalazione a mezzo fax o PEC all'attenzione del Responsabile della Qualità dell'Organismo di Ispezione.

Nella comunicazione oltre ai riferimenti della Verificazione periodica/Rapporto di Ispezione/aspetto rispetto al quale si effettua il reclamo deve essere indicata anche la motivazione del reclamo stesso.

Il Responsabile della Qualità (o altra figura non direttamente coinvolta nell'attività oggetto del reclamo) prende in carico il reclamo, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione.

L'iter di analisi del reclamo avrà durata non superiore a 45 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo stesso, salvo casi particolari di cui è dimostrabile evidenza oggettiva dell'impedimento ad espletare l'iter entro il predetto termine.

Il Responsabile della Qualità comunicherà al Cliente/Organizzazione Reclamante le risultanze di quanto emerso entro 72 dalla conclusione dell'iter di gestione che ha portato alle risultanze.

12.2 Ricorsi

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mail mediante PEC alla Gardhen Bilance S.r.l. (gardhenbilance@pec.it) all'attenzione dell'Responsabile dell'Odl entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del Rapporto di Ispezione rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione che effettua il ricorso, tutti i riferimenti che possano contribuire all'individuazione dell'oggetto rispetto a cui si effettua il ricorso, le motivazioni (ivi compresi eventuali allegati a sostegno), il nome e la firma del Responsabile che avanza il ricorso.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per non dare seguito al ricorso; in tali casi l'OdI di Gardhen Bilance S.r.l. invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Il Responsabile dell'OdI, ricevuto il ricorso, assegna il Procedimento ad una persona dell'OdI non direttamente coinvolta nella Verifica oggetto del Ricorso.

Il Responsabile del Procedimento prende in carico il ricorso, lo analizza e ne definisce le modalità di gestione.

Il termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del ricorso stesso, salvo casi particolari di cui è dimostrabile evidenza oggettiva) il Responsabile del Procedimento comunicherà al Responsabile dell'OdI le risultanze dell'analisi effettuata; sulla base di questa sarà redatta la risposta per il Cliente/Organizzazione che ha presentato ricorso. Lo stesso riceverà tali risultanze entro 72 dalla conclusione dell'iter di gestione.

12.3 Contenziosi

Tutte le controversie derivanti dalla esecuzione di una Verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno rimesse alla competenza esclusiva del Foro di Napoli.

All'interno di Gardhen Bilance S.r.l. il contenzioso è seguito dall'Amministratore Delegato, che si avvale della collaborazione del Responsabile Tecnico e dell'Organismo di Vigilanza.





13. Scadenze

Non sono previste deroghe alle condizioni ed ai termini di pagamento riportati nell'offerta e/o nella conferma d'ordine accettata ed approvata dal Cliente.

14. Tariffario

Le tariffe dell'OdI di Gardhen Bilance S.r.l. relative alle ispezioni sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascuna richiesta, facendo riferimento al listino prezzi dell'OdI di Gardhen Bilance S.r.l. dell'annualità in corso.

Nel caso più generale le voci del tariffario possono essere:

-  Apertura della pratica;
-  Cifra forfettaria per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia-metodo-Istruzione Operativa di riferimento);
-  Tempi di viaggio e rimborso chilometrico;
-  Rimborso spese vive;

- ✚ Costi d'emissione del Rapporto di Ispezione;
- ✚ Extra, ad esempio in caso di ripetizione parziale di ispezioni per cause non imputabili all'OdI di Gardhen Balance S.r.l.

In nessun caso l'OdI di Gardhen Balance S.r.l. può essere ritenuto responsabile per eventuali strumenti trovati metrologicamente fuori tolleranza a seguito di controlli casuali o a richiesta effettuati su strumenti precedentemente verificati da parte dello stesso OdI

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, saranno conteggiate a consuntivo ed addebitate al costo, previa ricezione di esplicita richiesta scritta da parte del Cliente all'OdI.

15. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte. Vale inoltre quanto segue:

- a) Nel caso il Cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, l'OdI di Gardhen Balance S.r.l. si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- b) Nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il Cliente riceve una fattura da parte dell'OdI di Gardhen Balance S.r.l. relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- c) Dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali.

Tuttavia l'OdI di Gardhen Balance S.r.l. si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.





16. Trattamento dati personali – Privacy policy

Il Regolamento Europeo UE/2016/679 (di seguito "Regolamento") stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché norme relative alla libera circolazione di tali dati.

16.1 Finalità Del Trattamento

Il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, riservatezza e trasparenza, tutelando il Cliente in merito ai diritti ed in conformità alla policy privacy del OdI. L'OdI si impegna inoltre a trattare i dati nel rispetto del

principio di "minimizzazione", ovvero acquisendo e trattando i dati limitatamente a quanto necessario rispetto alle seguenti finalità:

-  • Gestione dei contratti con i clienti;
-  • Gestione dei rapporti contrattuali con banche e intermediari finanziari (se necessario);
-  • Gestione degli adempimenti fiscali;
-  • Gestione degli adempimenti contabili;

Informativa ai sensi de ex artt. 13-14, GDPR UE/2016/67.

PER ACCETTAZIONE:

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI
ISPEZIONE

16. Approvazione Specifica

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole:

- ✚ 5 (Modalità di svolgimento delle verifiche);
- ✚ 7 (Modalità di riferimento al Rapporto di Ispezione);
- ✚ 11 (Diritti e Doveri);
- ✚ 12 (Reclami, Ricorsi e Contenziosi);
- ✚ 13 (Scadenze);
- ✚ 14 (Tariffario);
- ✚ 15 (Fatturazione);
- ✚ Informativa ai sensi ex artt. 13-14, GDPR UE/2016/67.

IL CLIENTE

L'ORGANISMO DI
ISPEZIONE