

## LAB 9 REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE

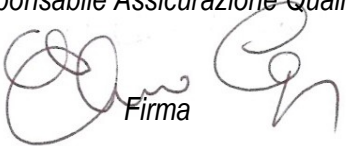


### Sommario

1. Scopo e campo di applicazione .....	3
2. Termini e definizioni .....	3
3. Modifiche .....	4
4. Responsabilità .....	4
5. Distribuzione .....	4
6. Modalità di svolgimento delle verifiche .....	4
6.1 Richiesta di Attività ispettive .....	4
6.2 Erogazione del servizio ispettivo .....	5
6.3 Emissione dei Documenti di Ispezione .....	6
6.4 Registro delle richieste di verifica .....	7
6.5 Modalità di riferimento al Verbale di Verificazione periodica .....	7
7. Riservatezza .....	7
8. Diritti e Doveri .....	8
8.1 Diritti e Doveri del Cliente .....	8
8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio .....	9
9. Reclami, ricorsi e contenziosi .....	10
9.1 Reclami .....	10
9.2 Ricorsi .....	10
9.3 Contenziosi .....	10
10. Tariffario .....	11
11. Fatturazione .....	11

### STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Del	Descrizione delle modifiche
0	30/04/2018	Prima emissione
1	21/02/2019	Aggiornamento sezioni 1, 3, 5 a seguito di esame documentale Accredia
2	30/04/2020	Indicazioni casi Verificazione Periodica con Esito NEGATIVO (6.2), Utilizzo personale esterno esperto (8.2)
3	28/12/2020	Modalità Emissione Verbale di Verificazione Periodica e Compilazione Libretto Metrologico (6.2)
4	28/04/2021	Aggiornamento sezioni 5.1 (inserimento dicitura "richiedente verifica periodica"), 5.3 (elenco puntuale documentazione prodotta durante l'esecuzione delle verificazione periodica)
5	30/04/2021	Aggiornamento sezione 5.2 (aggiunta tipi di strumenti per cui viene erogato il servizio)
6	09/01/2023	Aggiornamento sezione 9.1 (dettaglio soggetti autorizzati a sporgere reclami) Rimozione riferimenti RAPPORTO DI VERIFICA PERIODICA
7	11/01/2023	Aggiornamento indice, sezioni 5.3, 8.1, 9.1, 9.3 a seguito di esame documentale Accredia

### APPROVAZIONE

Documento preparato da	Documento riesaminato da	Documento approvato da
Responsabile Assicurazione Qualità	Responsabile Tecnico	Legale Rappresentante
 Firma	 Firma	 Firma

DESTINATARI DEL DOCUMENTO: Clienti - RT – IS

### DISTRIBUZIONE

<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
Copia n°: 1	
Consegnata a: ACCREDIA	Data:30/04/2021



## 1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento definisce il regolamento adottato da Tegon-Salvalaggio per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici su sistemi di misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua.

Si sottolinea inoltre che Tegon-Salvalaggio, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, svolge nei suddetti settori:

- attività di manutenzione;
- attività di installazione;

ma che 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, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre.

Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico dell'Odl 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 da Tegon-Salvalaggio in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati da Tegon-Salvalaggio; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; 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.

Le presenti condizioni si applicano a tutte le attività di verifica periodica effettuate dall'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio.

## 2. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata dall'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- UNI EN ISO 9001: 2015
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, (Regolamento concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici su sistemi di misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua.
- **Direttiva MISE del 06/12/2021, (SCHEDE TECNICHE PER LA VERIFICA PERIODICA DI STRUMENTI DI MISURA IN SERVIZIO UTILIZZATI PER FUNZIONI DI MISURA LEGALI)**

A tal fine l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento, oltre all'elenco dei settori per cui ha richiesto/ottenuto l'abilitazione. Quest'ultimo documento è disponibile al cliente che ne faccia richiesta.

In aggiunta si consideri anche la seguente terminologia:

Cliente o committente del servizio ispettivo: colui che contrattualmente richiede all'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio le attività ispettive.

### 3. Modifiche

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta emessa al Cliente. Al momento dell'accettazione dell'offerta anche il regolamento si considera accettato dal cliente.

In caso di aggiornamenti e modifiche, l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio renderà disponibile il nuovo documento, dandone comunicazione al Cliente tramite email indicando i relativi tempi di attuazione, e pubblicando la versione aggiornata sul sito. Entro 10 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche.

**Nel caso in cui il cliente non accetti le modifiche apportate al regolamento, potrà rescindere il rapporto commerciale in essere senza alcun onere aggiuntivo.**

Passato tale termine, senza comunicazioni da parte del Cliente, la nuova edizione del regolamento verrà ritenuta accettata secondo il principio del silenzio-assenso.

### 4. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente e l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive.

### 5. Distribuzione

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.tegonsalvalaggio.it](http://www.tegonsalvalaggio.it).

In ogni caso i clienti intenzionati a stipulare il contratto con l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio ne riceveranno copia allegata all'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 e alle procedure Tegon-Salvalaggio specifiche per i settori applicabili.

#### 6.1 Richiesta di Attività ispettive

Al momento dell'arrivo di una richiesta di verifica periodica da parte del Richiedente verifica periodica/ titolare dello strumento (o suo delegato), che può arrivare telefonica o scritta (mail o fax). La richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

- data della richiesta,
- descrizione: descrizione della tipologia dello strumento, eventuale indicazione MID o nazionale
- identificativo: matricola / numero di serie,
- marca, modello
- portata
- quantità degli strumenti da verificare
- prodotto erogato,
- data scadenza della verifica periodica
- ubicazione dello strumento

RT, dopo aver verificato la completezza dei dati della richiesta, l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio emette la relativa offerta, con allegato il presente regolamento.

L'esame della richiesta di intervento è volto ad accertare che essa sia innanzitutto completa, ossia soddisfi tutti i requisiti applicabili; inoltre la documentazione deve essere completa e chiara, ossia non deve lasciare adito a dubbi interpretativi, deve essere congruente tra le sue varie parti e deve essere facilmente leggibile.

L'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio comunica inoltre al cliente il nominativo degli ispettori che potrebbero eseguire l'ispezione. Il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati dall'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio, nel caso sussista un conflitto di interessi.

Una volta ricevuta l'accettazione da parte del Cliente, secondo le modalità riportate nell'offerta, possono aver inizio le attività di verifica **e decorrono i 45 giorni previsti per legge per eseguire la stessa.**

La pianificazione delle attività verrà concordata tenuto conto dell'esigenza del Cliente.

In caso di richiesta di verifica periodica, l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio eseguirà l'attività come definito all'art. 4 del DM 93 - 21 aprile 2017.

Nessuna modifica può essere apportata ai contratti senza un consenso scritto da entrambe le parti.

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, l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio dovrà sospendere l'attività ispettiva.

## 6.2 Erogazione del servizio ispettivo

L'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio 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 di:

- Distributori carburante gasolio e benzina (diversi da GPL) fino a 200 l/min con eventuale apparecchiature di pre e post pagamento associate
- Sistemi per la misurazione di gas liquefatti a pressione misurati a temperatura pari o superiore a -10°C fino a 50 l/min
- Complessi di misurazione di metano per autotrazione
- Sistemi per la misurazione di liquidi alimentari

Le ispezioni sono condotte in ottemperanza alle seguenti istruzioni interne:

- LAB3 per i Distributori carburante gasolio e benzina (diversi da GPL) fino a 200 l/min con eventuale apparecchiature di pre e post pagamento associate
- LAB2 per i Sistemi per la misurazione di gas liquefatti a pressione misurati a temperatura pari o superiore a -10°C fino a 50 l/min Decreto 21 Aprile 2017 n° 93
- LAB 8 per Complessi di misurazione di metano per autotrazione
- LAB 10 LAB per complessi di misura di liquidi alimentari

previste dall'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio per le attività di Verifica Periodica in campo.

Tali istruzioni sono state redatte nel rispetto delle normative vigenti (decreti, leggi, normative, ecc.) da cui peraltro prendono spunto.

Da parte sua il cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti di Tegon-Salvalaggio 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.

Si specifica che, nel caso in cui si presentasse una o più delle seguenti condizioni, la Verifica Periodica avrà esito negativo:

- Mancato superamento di uno o più controlli previsti dalla Check-List per la Verifica Periodica
- Presenza di strumento di misura non correttamente funzionante

Qualora uno o più strumenti di misura risultino non correttamente funzionanti durante lo svolgimento della Verifica Periodica, e per tale motivo l'esito della stessa è negativo, il Committente può decidere di procedere alla contestuale riparazione dello strumento, ove possibile.

In tal caso Tegon-Salvalaggio potrà provvedere alla riparazione dello strumento contestualmente alla Verificazione Periodica e, al termine della riparazione dello stesso ed al successivo ripristino delle sue condizioni di funzionalità, si provvederà alla verifica, apponendo i contrassegni attestanti l'esito positivo della verifica.

Le attività di riparazione e di verifica sono svolte come attività separate, distinte ed indipendenti l'una dall'altra.

L'ispettore incaricato alla Verificazione Periodica, nei casi in cui svolgerà contestualmente anche attività di riparazione, dà evidenza sul libretto metrologico e nel verbale di Verificazione Periodica di tutte le operazioni effettuate.

In particolare, verrà emesso il primo Verbale di Verificazione Periodica con esito negativo e, successivamente alla riparazione, verrà emesso secondo Verbale con esito positivo.

Come stabilito dall'art. 4 del DM 21 aprile 2017, n. 93, gli errori massimi tollerati in sede di ispezione sono pari a quelli fissati per i controlli in servizio, in corrispondenza della stessa tipologia e classe di accuratezza, dalla pertinente norma nazionale o europea.

### **6.3 Emissione dei Documenti di Ispezione e gestione Libretto Metrologico**

In base alle attività concordate contrattualmente, l'ispettore compila i seguenti documenti:

- Check list di riscontro,
- Foglio di calcolo "Verificazione dei misuratori xxx"

Le check list vengono compilate e stampate in duplice copia; una copia viene rilasciata al Titolare dello Strumento o ad un suo Delegato, una copia viene consegnata al Responsabile Tecnico dell'Odl o al suo sostituto.

NOTA: la check list rilasciata in forma cartacea al cliente ha "valore legale" dopo l'approvazione dei documenti di ispezione da parte del Responsabile Tecnico dell'Odl o dal suo sostituto allo scopo entro 5 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'attività di Verificazione Periodica

**Il foglio di calcolo xls "Verificazione dei misuratori xxx" viene compilato dall'ispettore riportando l'esito di tutti i controlli previsti dalle procedure operative e viene rilasciato solo su specifica richiesta del Cliente.**

Dopo aver eseguito la verifica dei documenti di Ispezione (Check List , foglio di calcolo xls "Verificazione dei misuratori xxx"), il Responsabile Tecnico dell'Odl, o il suo sostituto, provvederà all'analisi ed all'approvazione di tutti i documenti prodotti dall'ispettore ed alla redazione del Verbale di Verificazione Periodica, riportante l'esito della verifica ed all'invio tramite e-mail dello stesso al Richiedente verifica periodica/Titolare dello Strumento **entro 30 giorni dall'esecuzione della verifica periodica in occasione dell'invio della fattura.**

In caso di esito positivo della verifica l'ispettore appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 1 del DM 21 aprile 2017, n.93.

Nel caso invece di esito negativo l'ispettore pone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 2 del DM 21 aprile 2017, n. 93. Nel caso in cui il contrassegno non può essere applicato direttamente sull'oggetto ispezionato, questo è apposto sul libretto metrologico, come previsto dall'art. 4, comma 14, del DM 21 aprile 2017, n. 93;

**Nel caso in cui l'esito della Verificazione Periodica sia negativo tale condizione sarà comunicata immediatamente al Committente dal RT, con esplicito diniego con nota tecnica che ne indica i motivi, che dovrà definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione stessa.**

Nel caso in cui l'esito della Verificazione Periodica sia negativo tale condizione sarà comunicata immediatamente al Committente dal RT che dovrà definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione stessa.

Ad aggiustamento avvenuto, il Committente, deve chiedere nuova Verificazione Periodica ad un Organismo di Ispezione entro 10 giorni dall'avvenuta riparazione.

Secondo le modalità previste all'Art. 13 del DM 21 aprile 2017, n. 93, l'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio invia telematicamente gli esiti della verifica.

Eventuali aggiunte o correzioni sul verbale di verifica, dopo l'emissione, vengono effettuate esclusivamente dal Responsabile Tecnico mediante l'emissione di un nuovo verbale in revisione che riporta la dicitura "annulla e sostituisce il precedente di pari numero", sul vecchio la dicitura "annullato".

Nel caso in cui si evidenzino errori o non conformità delle registrazioni, il RT programmerà una nuova verifica, senza alcun costo aggiuntivo per il cliente.

In occasione della prima verifica periodica, ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, l'organismo di ispezione rilascia il libretto metrologico, senza onere per il titolare dello strumento, con le informazioni previste nell'allegato V del DECRETO 21 aprile 2017, n. 93.

Al termine della Verificazione Periodica, l'Ispettore provvederà alla compilazione del libretto metrologico in maniera completa per la parte relativa alla verifica, dando evidenza di tutte le operazioni svolte.

#### **6.4 Registro delle richieste di verifica**

Una volta conclusa la verifica, RT aggiorna il proprio registro delle verifiche, che riporta tutte le informazioni di cui all' Art. 13 comma 1 e 2 del DM 21 aprile 2017 n. 93.

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgano funzione di controllo secondo le norme vigenti.

#### **6.5 Modalità di riferimento al Verbale di Verificazione periodica**

Una volta ottenuto il verbale e la check list della verifica, il cliente può fare riferimento ad essa nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che la check list riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.

Ad esempio il cliente può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali (non copie parziale) della documentazione di Tegon-Salvalaggio e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del Verbale e purché uniformi e leggibili.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento all'ispezione diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare Tegon-Salvalaggio per riceverne lo specifico benestare.

Il cliente non ha la possibilità di utilizzare i marchi e i loghi Accredia presenti sui documenti rilasciati dall'organismo di ispezione in ottemperanza a quanto riportato sul regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.

## **7 Riservatezza**

L'Organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

Quando l'organismo di ispezione è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente o il singolo interessato devono, a meno che sia proibito dalla legge, essere avvertiti delle informazioni fornite.

## 8 Diritti e Doveri

### 8.1 Diritti e Doveri del Cliente

#### Diritti del cliente

Il cliente:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché L'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può chiedere la sostituzione degli Ispettori designati per la Verificazione Periodica qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dall'accettazione dell'offerta.
- c) Fare ricorso con riferimento alle decisioni adottate in merito alle verificazioni;

#### Doveri del cliente

Il cliente richiedente l'ispezione deve:

- a) Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento, e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
- b) Comunicare alla CCIAA competente la data di inizio dell'utilizzo dei sistemi di misura;
- c) Garantire il corretto funzionamento dei loro sistemi di misura conservando la documentazione a corredo dello strumento;
- d) Fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare, nella fattispecie:
  - o Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare;
  - o Manuali d'uso e manutenzione, Certificato CE di Tipo e piano di legalizzazione dello strumento da verificare;
  - o Nel caso in cui lo strumento sia stato riparato antecedentemente all'esecuzione della prima verifica periodica, copia della dichiarazione del riparatore con la descrizione dell'intervento effettuato e dei sigilli provvisori applicati.

Se il titolare dello strumento dichiara che il libretto metrologico non è presente perché smarrito, l'ispettore chiede evidenza della comunicazione di smarrimento fatta alle autorità competenti (camere di commercio) prima di rilasciare un nuovo libretto; se la comunicazione non è presente si richiede al titolare dello strumento un'autodichiarazione di smarrimento. Il rilascio del nuovo libretto dovrà essere evidenziato nell'apposita sezione dello stesso previa comunicazione anche alla camera di commercio di competenza al momento dell'inserimento dei dati telematici.

- e) Mantenere l'integrità dell'etichetta apposta in sede di verifica periodica, nonché di altro marchio, sigillo di garanzia anche di tipo elettronico o elemento di protezione;
- f) Eseguono le riparazioni necessarie ad adeguare i sistemi di misura alle norme vigenti qualora intendano continuare ad utilizzarle;
- g) Curano l'integrità dei sigilli provvisori di cui richiederà l'applicazione al riparatore;
- h) Garantire al personale ispettivo l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare;
- i) Comunicare all'Organismo di Ispezione di Tegon-Salvalaggio eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto ispezionato;
- j) Non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;



- k) Garantire l'accesso alla documentazione e ai locali degli ispettori e/o di auditor interni ed esterni all'Organismo per assicurare il corretto svolgimento della Verificazione Periodica e di un'eventuale Verifica Ispettiva;
- l) Garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione.
- m) Ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire all'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con l'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

## 8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio

L'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio utilizza solo personale dipendente qualificato per la effettuazione delle attività di ispezione.

I doveri dell'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio:

- 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 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, cioè:
  - a) **Indipendenza:** l'Organismo di Ispezione garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati.
  - b) **Imparzialità:** l'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da assicurare un giudizio imparziale
  - c) **Riservatezza:** tutto il personale dell'Organismo di Ispezione Tegon-Salvalaggio, 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 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 Tegon-Salvalaggio 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 Tegon-Salvalaggio, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- F. Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- G. Garantire che tutto il personale ispettivo impiegato, anche personale esterno esperto non soggetto alle dirette dipendenze di Tegon Salvalaggio, per le attività di ispezione sia stato opportunamente addestrato e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione.
- H. Effettuare le verificazioni periodiche nei tempi previsti dall'Art. 4 comma 16 del D.M. 21 Aprile 2017 n. 93;

- I. Comunicare alla CCIAA l'esito delle verificazioni periodiche secondo quanto riportato nell'Art. 13 del D.M. 21 Aprile 2017 n. 93.

## 9. Reclami, ricorsi e contenziosi

Per reclamo si intende qualunque espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente o da altri soggetti relativa alle attività dell'Organismo di Ispezione di Tegon-Salvalaggio.

Per ricorso si intende una richiesta del Cliente per la riconsiderazione da parte dell'Organismo di Ispezione di Tegon-Salvalaggio per l'esito della verifica periodica.

### 9.1 Reclami

*Il reclamo da parte di qualunque soggetto interessato deve essere presentato entro 10 giorni dalla data del fatto oggetto di reclamo a mezzo fax o PEC all'indirizzo e-mail [assistenza@tegonsalvalaggio.it](mailto:assistenza@tegonsalvalaggio.it) all'attenzione del Responsabile della Qualità dell'Organismo di Ispezione.*

*Nella comunicazione oltre ai riferimenti della Verifica/Rapporto rispetto al quale si effettua il reclamo deve essere indicata anche la motivazione del reclamo stesso.*

Il Responsabile della Qualità prende in carico il reclamo, e da conferma della presa in carico dello stesso entro 10 giorni dalla ricezione, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione in accordo con il responsabile tecnico.

Al termine dell'analisi (effettuata in 30 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile della Qualità comunicherà al Cliente/Organizzazione Reclamante le risultanze di quanto emerso.

### 9.2 Ricorsi

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC a Tegon-Salvalaggio all'indirizzo e-mail [assistenza@tegonsalvalaggio.it](mailto:assistenza@tegonsalvalaggio.it) all'attenzione dell'Legale Rappresentante entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del Verbale di Verificazione 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), la firma dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione o persona delegata allo scopo. 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 Tegon-Salvalaggio invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

*Il Legale Rappresentante di Tegon-Salvalaggio ricevuto il ricorso, assegna il Procedimento ad una persona di Tegon-Salvalaggio non direttamente coinvolta nella Verificazione oggetto del Ricorso.*

*Il Responsabile del Procedimento prende in carico il ricorso, e da conferma della presa in carico dello stesso, entro 10 giorni dalla ricezione, lo analizza e ne definisce le modalità di gestione.*

Al termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del ricorso stesso) il Responsabile della Procedimento comunicherà al Legale Rappresentante le risultanze dell'analisi effettuata sulla base di questa sarà redatta la risposta per il Cliente/Organizzazione che ha presentato ricorso.

### 9.3 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 Venezia; All'interno di Tegon-Salvalaggio il contenzioso è seguito dal Legale Rappresentante, che si avvale della collaborazione del Responsabile Tecnico.

## 10. Tariffario

Le tariffe dell'organismo di ispezione di Tegon-Salvalaggio relative alla ispezione sono riportate nelle singole offerte redatte per ciascun cliente sulla base di un tariffario interno con relativa politica degli sconti.

Nel caso più generale le voci dell'offerta possono includere:

- Costo per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia e del numero di strumenti)
- Costi di trasferta
- Gestione pratica

## 11. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte redatte sulla base di un tariffario interno.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data di accettazione Tegon-Salvalaggio si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di Tegon-Salvalaggio relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia Tegon-Salvalaggio 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.

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Timbro e firma del cliente

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

6. Modalità di svolgimento delle verifiche;

8. Diritti e Doveri;

9. Reclami, Ricorsi e Contenziosi;

10. Tariffario;

11. Fatturazione

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Timbro e firma del cliente