



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 1 di 12

Regolamento per il servizio di verificaione periodica Organismo di Ispezione Tipo C

REDAZIONE	VERIFICAZIONE	APPROVAZIONE	DATA
RT	RGQ	DIR	30/04/2020

Revisione	Data	Descrizione
0	30/06/2018	Prima emissione
1	30/11/2018	Seconda emissione
2	02/04/2019	Terza emissione
3	26/06/2019	Quarta emissione
4	01/10/2019	Quinta
5	30/04/2020	Rilievi audit Accredia del 18-19/02/2020 e miglioramenti §4.3; 6.1, 6.2; 9.1



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 2 di 12

INDICE

0. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1. TERMINI E DEFINIZIONI	3
2. RESPONSABILITÀ	4
3. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	4
4. PROCESSO DI ISPEZIONE	4
4.1 RICHIESTA DI VERIFICAZIONE E/O PROCEDURE DI CONTROLLO DELL'ORGANISMO	5
4.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO	5
4.3 VERIFICAZIONE PERIODICA E PROCEDURE DI CONTROLLO DELL'ORGANISMO	6
4.4 MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL CERTIFICATO DI ISPEZIONE.....	8
5. RISERVATEZZA	8
6. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	9
6.1 RECLAMI.....	9
6.2 RICORSI.....	9
6.3 CONTENZIOSI	10
7. TARIFFARIO	10
8. FATTURAZIONE.....	10
9. DOVERI E DIRITTI.....	10
9.1 DOVERI E DIRITTI DEL CLIENTE.....	10
9.2 IMPEGNI E DOVERI DI SOCIETA'	11
10. GENERALITA'	12



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 3 di 12

0. Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento si applica alle attività dell'Organismo di Ispezione di tipo C della società Barbera Bilance srl che esegue la verifica periodica degli strumenti di misura ai sensi del decreto n. 93 del 21/04/2017,

“Regolamento recante codificazione, modifica e integrazione, nonché semplificazione e armonizzazione tecnica alla normativa dell'unione europea, della disciplina attuativa dei controlli sugli strumenti di misura in servizio e della vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea”

Questo regolamento è adottato dalla società Barbera Bilance srl per l'attività di verifica periodica degli strumenti di pesatura a funzionamento automatico e non, in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC17020 come da schema di accreditamento rilasciato da Accredia e conseguente autorizzazione di Unioncamere.

I servizi erogati riguardano le verificazioni periodiche eseguite sugli strumenti dopo la loro messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione della tipologia dello strumento o a seguito di riparazione, per qualsiasi motivo compreso il caso di ordine di aggiustamento emesso dalle camere di commercio, che ha comportato la rimozione di un sigillo legale.

Il presente regolamento viene applicato dalla società Barbera Bilance srl in maniera uniforme e imparziale per tutti i soggetti destinatari ovvero interessati ai servizi di verifica periodica erogati; l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione del cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

Al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, si mette in evidenza che Barbera Bilance srl svolge in tali settori anche le seguenti attività:

- Fornitura, installazione strumenti di pesatura
- Riparazioni di strumenti di pesatura
- Manutenzione e taratura

e, che l'attività dell'Organismo di ispezione, di cui al presente regolamento, in conformità a quanto previsto dalle norme di riferimento 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 della Barbera Bilance srl. Il responsabile delle verifiche periodiche dipende direttamente dal legale rappresentante dell'azienda.

1. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nei documenti relativi allo svolgimento delle attività di verifica periodica è in accordo al DM93 e ai documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- DM 93 del 21/04/2017;
- ACCREDIA, RG-01-04: Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Ispezione;
- Regolamento UNIONCAMERE, N 71 del 30/10/2017.

Sono fatti salvi tutti i termini tecnici desumibili dalla normativa tecnica applicabile. Inoltre, con il termine cliente o committente del servizio di verifica periodica, si intende colui che contrattualmente richiede alla società Barbera Bilance srl l'attività di verifica periodica.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 4 di 12

2. Condizioni generali e Responsabilità

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra l'Odl e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (clienti); definisce inoltre gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'Odl e il Cliente. Il regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive, non in contrasto con quanto già definito nel regolamento, che devono essere specificatamente inserite nel contratto.

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

Con l'accettazione del medesimo documento il cliente accetta le prescrizioni del presente regolamento.

Il regolamento è allegato all'offerta e/o pubblicato sul sito www.barberabilance.it.

L'Odl, in qualità di Organismo di tipo C secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, eroga i servizi di ispezione nel rispetto dei requisiti di cui all'appendice A.3 della norma e del DM 93/2017. Il cliente si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'Odl, che è esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati.

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento, eventuale responsabilità civile relativa agli strumenti di misura ispezionati sarà disciplinata dal codice civile e dalle leggi vigenti nella materia specifica. Il cliente è garante, nei confronti dei consumatori, della rispondenza dei propri prodotti a norme, procedure aziendali e specifiche disposizione di legge.

L'Odl pertanto non si assume nessuna responsabilità civile e/o penale per eventuali infrazioni commesse dal committente e da terze parti relativamente all'oggetto della ispezione.

3. Modifiche al regolamento

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta e/o del contratto emesso dalla società Barbera Bilance srl.

In caso di aggiornamenti e modifiche del presente regolamento, la società Barbera Bilance srl renderà disponibile il nuovo documento al cliente sul sito web aziendale (<http://barberabilance.it/>) comunicando tale variazione via email o telefonicamente.

Il cliente ha facoltà di comunicare entro 10 giorni la mancata accettazione delle modifiche. Passato tale termine senza che siano pervenute comunicazioni da parte del cliente, la nuova edizione del Regolamento verrà ritenuta accettata.

Qualora le modifiche al presente regolamento siano determinate da variazioni della normativa applicabile, il cliente è obbligato comunque ad accettare il regolamento revisionato se intende eseguire la verifica.

4. Processo di ispezione

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica periodica sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e del Decreto 93/2017 del 21/04/2017 con particolare riferimento ai suoi allegati Scheda A e Scheda B ed alla normativa applicabile agli strumenti di misura sottoposti a controllo.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 5 di 12

Lo svolgimento delle attività di verifica periodica comporta di regola l'interruzione temporanea dell'utilizzo degli strumenti di misura, con particolare riferimento agli strumenti di pesatura di grossa portata e strumenti a funzionamento automatico, nel rispetto delle norme per la tutela della sicurezza e degli interessi delle parti.

4.1 Richiesta di verifica e/o procedure di controllo dell'Organismo

Il titolare dello strumento o un suo delegato invia una richiesta scritta/via e-mail, telefonica, entro il termine di 5 gg dalla scadenza precedente o entro 10 gg, da eventuali altri interventi sullo strumento che abbiano comportato la rimozione di etichette o altri sigilli, anche di tipo elettronico.

Tale richiesta deve essere corredata dei dati completi del titolare (ragione sociale, PI, REA, luogo di utilizzo dello strumento) e dei dati tecnici degli strumenti come di seguito specificato:

- la tipologia dello strumento meccanico, elettronico, a funzionamento non automatico o automatico,
- modello, matricola,
- caratteristiche metrologiche (MAX, e=) degli strumenti da sottoporre a verifica,
- Il luogo di utilizzo,
- Altre informazioni attinenti e ritenute utili,
- Decreto di approvazione.

Questa richiesta ricevuta dall'Odl della Barbera Bilance srl deve essere registrata su apposito registro e tale richiesta consentirà all'organismo di emettere una regolare offerta di preventivo (offerta) per le attività di verifica periodica.

La società Barbera Bilance srl, in base alle informazioni ricevute, emette la relativa offerta specificando che il presente regolamento è scaricabile dal sito web (www.barberabilance.it) ed evidenziando nell'offerta che la firma di accettazione comporta anche la presa visione del presente regolamento.

Una volta ricevuta l'accettazione da parte del cliente, effettuato il relativo riesame commerciale e tecnico e, a esito positivo, il responsabile tecnico potrà procedere alla pianificazione dell'attività.

Qualora tra Organismo di ispezione e Cliente sia già stato sottoscritto un contratto di gestione delle scadenze delle verifiche degli strumenti di pesatura, il titolare procede a chiedere la conferma delle tariffe applicate e la Barbera bilance provvederà ad emettere relativa offerta specificando le tariffe applicate per la specifica attività.

Dal momento in cui l'offerta è accettata si procede alla pianificazione delle attività di verifica.

4.2 Erogazione del servizio ispettivo

L'Organismo di ispezione procede alla pianificazione e quindi a comunicare (facoltativo) il piano di lavoro alla Camera di Commercio/Unioncamere competente almeno 5 giorni lavorativi prima della data programmata (comunicazione preventiva tramite Web Telemaco); dopo tale comunicazione il piano di lavoro non può essere modificato salvo documentata ed inderogabile necessità (esempio improvvisa indisponibilità tecnica dello strumento), da comunicare via PEC, in caso di comunicazione preventiva caricata in Web Telemaco.

In ogni caso L'Odl, in caso di inadempienze da parte del cliente si riserva la facoltà di addebitare al richiedente gli oneri derivanti dalla mancata applicazione della procedura anzi esposta.

Nessuna responsabilità potrà essere imputata alla società Barbera Bilance srl, per la mancata esecuzione del servizio a causa dell'assenza o della indisponibilità da parte dell'utente degli strumenti nel luogo di utilizzo al momento dell'esecuzione della verifica periodica.

Un nuovo intervento potrà comunque essere successivamente ripianificato con i conseguenti costi aggiuntivi.

Le prove di verifica verranno effettuate su appuntamento concordato tra le parti. Lo strumento deve essere reso disponibile alla data concordata e per il tempo necessario all'esecuzione delle prove.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 6 di 12

Il servizio è rivolto solo alla determinazione dell'errore su strumenti di misura impiegati per transazioni commerciali in rapporti tra terzi, in accordo con la normativa vigente e con le norme tecniche applicabili.

L'ispettore incaricato sottoporrà gli strumenti alle prove di verifica periodica in maniera indipendente e imparziale rispetto alle attività di fornitura/Installazione/manutenzione secondo quanto conformato alla normativa vigente e dalle procedure tecniche del sistema qualità.

Lo strumento può essere compatto o formato da più elementi, in ogni caso viene considerata sempre come unica bilancia.

Il Tecnico incaricato deve poter eseguire le prove in modo che non si presentino difficoltà o impedimenti.

In caso di strumenti posti in aree esposte alle intemperie le prove non potranno essere effettuate in condizioni meteorologiche avverse (pioggia, forte vento, neve...). Verrà concordata una nuova data di esecuzione delle prove.

Lo strumento deve essere presentato pulito, specialmente nel piano di pesatura dove verranno posizionate le masse campione.

E' obbligo che la verifica dello strumento avvenga nell'arco della giornata lavorativa, nel caso di interruzioni dovute a eventi improrogabili e non imputabili all'organismo di ispezione la verifica dello strumento deve essere interamente rifatta nel giorno successivo o in un altro periodo da stabilire. La Barbera Bilance srl si riserva di imputare i relativi costi al titolare.

Per l'esecuzione delle prove l'Organismo si impegna a rendere disponibili in loco:

- I campioni di massa del laboratorio adeguati alla portata degli strumenti indicati in offerta, il cui costo del trasporto e noleggio viene, nel caso, specificato come voce a parte nella proposta di contratto, come anche per i mezzi di sollevamento e la manodopera per la corretta movimentazione dei campioni di massa.

Il Titolare dello strumento dovrà permettere l'accesso al luogo di verifica. Le masse dovranno essere movimentate con la massima cura e ricollocate in luogo separato, riparato ed asciutto. Le masse dovranno essere depositate su un pianale facilmente trasportabile con un carrello trasportatore. Per il tempo in cui le masse sono ricollocate presso il Titolare dello strumento, questo è responsabile del loro mantenimento. Le masse non devono mai essere posizionate all'esterno sotto le intemperie.

Le attività di verificazioni si concludono entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di verifica e conferma d'ordine e sono effettuate di norma durante l'orario di apertura, previo opportuni accordi.

4.3 Verificazione periodica e procedure di controllo dell'Organismo

Le procedure da seguire nella verifica periodica sono rivolte ad accertare la presenza dei bolli di verifica prima nazionale o di quella CEE/CE o della marcatura CE e il rispetto degli errori massimi tollerati, escludendosi qualsiasi operazione che comporti l'alterazione dei parametri di lavoro, lo smontaggio di componenti e la rimozione o aggiunta di sigilli rispetto a quelli previsti nelle approvazioni di modello o di progetto, secondo quanto disposto all'Allegato II del Decreto.

Entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del cliente e confermata dall'Odi, l'organismo di ispezione esegue le attività di verifica periodica dei sistemi di pesatura conformi alla normativa nazionale ed europea applicando le procedure gestionali e tecniche gestite dal sistema gestione qualità dell'organismo, pertinenti lo strumento da sottoporre a verifica e utilizzando i mezzi in dotazione. I campioni di lavoro utilizzati per le prove metrologiche sono dotati di riferibilità a campioni nazionali come da procedure interna dell'organismo. L'ispettore prima di eseguire la verifica si accerta di verificare i dati completi sia del cliente che le caratteristiche metrologiche dello strumento.

Lo strumento viene sottoposto alle prove metrologiche (prova di ripetibilità, prova di decentramento, prova di pesatura/linearità, prova di mobilità/sensibilità quando applicabile, prove di funzionamento automatico), per la verifica della conformità dello strumento agli errori massimi permessi.



Barbero bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 7 di 12

Ai fini della verifica periodica sono applicati gli errori massimi tollerati come previsto dalle tabelle degli errori tollerati nelle rispettive procedure in funzione della tipologia dello strumento:

- per gli strumenti di pesatura a funzionamento non automatico NAWI la procedura di riferimento è la PT07.01..
- per gli strumenti a funzionamento automatico AWI- riempitrici gravimetriche la procedura di riferimento è la PT07.03.
- per gli strumenti a funzionamento automatico AWI selezionatori ponderali ed etichettatrici la procedura di riferimento è la PT07.02.

Per gli strumenti con decreti ministeriali nazionali (OIMLR51:1996) gli errori massimi permessi applicati sono quelli in "SERVICE" come previsti per gli strumenti di classe Y dalle Tab. 8 (OIML R51-1:1996) e per gli strumenti di classe X Tab.7 (OIML R51-1:1996) e Tab. 5 (OIML R51-1:1996 e Tabella 3 (OIML R51-1:1996

Per gli strumenti con decreti europei (Type examination certificate-OIMLR51:2006) gli errori massimi permessi applicati sono quelli in "INITIAL VERIFICATION" come previsti per gli strumenti di classe Y dalle Tab.4 (OIML R51-1:2006), per gli strumenti di classe X Tab 2 (OIML R51-1:2006) e Tab. 5 (OIML R51-1:2006) e Tabella 3 (OIML R51-1:2006).

In caso di esito positivo della verifica periodica, l'incaricato dell'organismo di ispezione appone il contrassegno verde previsto dal decreto. Con l'anno della successiva scadenza, in funzione della periodicità prevista per il tipo di strumento oggetto della verifica e ne obbliterà il mese, procederà inoltre all'apposizione dei sigilli di garanzia come da relativo piano di legalizzazione.

In caso di esito negativo appone sullo strumento il contrassegno rosso riportante la scritta "Esito Negativo"; apponendo la relativa data; il contrassegno è rimosso dall'incaricato all'atto della riparazione o della nuova richiesta di verifica periodica o della verifica stessa.

Al termine delle attività di controllo l'ispettore incaricato delle operazioni di verifica firma il certificato di ispezione e ne rilascia una copia al Titolare unitamente al rapporto di intervento A 7.5.1 SIR.

Sul Certificato di Ispezione sono registrati gli esiti delle prove metrologiche effettuate e l'esito della verifica (Positivo o negativo) ed eventuali note aggiuntive.

Il Certificato di ispezione e il relativo rapporto delle prove metrologiche RPMx vengono consegnati all'ufficio Odl e sottoposti al riesame da parte del RT o da chi autorizzato, datati e firmati e archiviati per ispettore e numero di protocollo presso l'ufficio dell'organismo. Il certificato di ispezione e il relativo rapporto prove metrologiche con i risultati delle misure delle prove metrologiche rimangono a disposizione degli organi di controllo e solo su richiesta scritta del Titolare dello strumento potrà essere rilasciato copia del rapporto prove metrologiche RPMx.

Procede, inoltre a dotare lo strumento (qualora non vi abbia già provveduto il fabbricante) del libretto metrologico compilandolo con le informazioni previste dal Decreto.

Nel caso di esito non conforme della verifica, il titolare viene informato all'atto della firma del certificato di ispezione che lo strumento non può essere utilizzato fino alla sua riparazione e successiva verifica periodica, tale certificato di ispezione va inoltrato al titolare dello strumento tramite PEC o A/R entro due giorni dalla verifica, evidenziandone la non conformità dello strumento.

Il Titolare a fronte dell'esito non conforme e della non utilizzazione dello strumento dovrà definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace. A riparazione ultimata il titolare nei termini di 10 gg dalla riparazione avvenuta potrà inoltrare nuova richiesta di verifica periodica all' Odl e solo dopo questa richiesta lo strumento potrà essere riutilizzato.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 8 di 12

Tutte le sopra indicate attività sono svolte con lo scopo di regolarizzare la posizione della società nei confronti delle leggi di metrologia legale vigenti relativamente agli strumenti di pesatura

Il Responsabile Tecnico/vice responsabile dell'Organismo procede al riesame dei certificati di ispezione e dei rapporti delle prove metrologiche (RPMx) dell'ispettore incaricato, entro sette giorni dalla data della verifica e nel caso in cui dal riesame si evidenziassero delle non conformità il Responsabile tecnico, previa opportuna analisi, annulla il Certificato di ispezione e relativo rapporto prove metrologiche RPMx e pianifica entro 48 ore una nuova verifica periodica.

Il documenti vengono riesaminati al fine di accertare:

- la correttezza dei dati identificativi dello strumento
- I risultati delle misurazioni
- l'esito della verifica

L'evidenza del processo del riesame è data dall'apposizione della data del riesame e firma di approvazione posta dal responsabile tecnico o da chi incaricato sui relativi documenti.

Vige la regola che nessuno può riesaminare i documenti emessi da lui stesso.

A esito positivo del riesame la segreteria aggiornerà il registro delle verificazioni periodiche.

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgono funzione di controllo secondo le norme vigenti. La sottoscrizione del contratto costituisce per l'Odl l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati del titolare e dei relativi strumenti.

L'organismo provvederà entro 10 gg dalla verifica a comunicare gli esiti alla CCIAA di competenza e a UNIONCAMERE.

4.4 Modalità di riferimento al certificato di ispezione

Il cliente nella propria corrispondenza o pubblicazione di carattere tecnico può fare riferimento al certificato di ispezione rilasciato dall'Odl.

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

5. Riservatezza

L'Odl della Barbera Bilance srl, assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività di verifica periodica, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- Art. 13 D.M. 93/2017;
- disposizioni di legge specifiche;
- disposizione degli organismi di accreditamento;
- enti pubblici titolari di specifica competenza, autorità di pubblica sicurezza.

Il Cliente, ove possibile, è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Il trattamento viene effettuato in base alla sussistenza di un rapporto contrattuale tra il Titolare del Trattamento e l'Interessato (Cliente=Titolare dello strumento) e, in ogni caso, il trattamento è necessario per il raggiungimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento, compresa la trasmissione dei dati alle autorità competenti.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di Barbera Bilance srl, coinvolto nell'Organismo di Ispezione sottoscrive un codice deontologico - costituito dalle politiche aziendali e accettato nella lettera di incarico della singola risorsa dell'Odl - contenente un impegno formale alla riservatezza, copia delle quali, su richiesta, sono fornite al Cliente.

Il Titolare del trattamento è Barbera Bilance srl con sede in via Bologna 6, Mondovì (Cn).

Eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti circa il trattamento dei dati potranno essere richiesti inviando una mail al seguente indirizzo: segreteria@barberabilance.it.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 9 di 12

L'interessato ha diritto a proporre reclamo presso l'autorità di controllo nel caso in cui le proprie richieste di informazioni rivolte al Titolare non abbiano determinato risposte soddisfacenti.

L'autorità di riferimento è Il Garante per la Protezione dei dati personali:

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>

6. Reclami, ricorsi e contenziosi

Per reclamo si intende qualsiasi comunicazione scritta o verbale che segnala insoddisfazione, diversa dal ricorso, proveniente dal cliente e indirizzata all'Odl, riferibile ai servizi forniti dall'Odl e, in genere, all'operato o condotta del medesimo, non corrispondenti ai requisiti o alle aspettative del cliente stesso, per la quale si attende una risposta.

Per ricorso si intende una richiesta formale indirizzata dal cliente all'Odl, riguardo decisioni, valutazioni o attestazioni emesse da parte dell'Odl stesso, affinché vengano riconsiderate.

Il processo per ricevere, valutare e conseguentemente trattare reclami e ricorsi è documentato nel § 7.6. del Manuale della qualità vd(MQ-Odl)

Tutti i reclami, i ricorsi e i loro iter vengono registrati e conservati nel rispetto delle clausole di riservatezza (rif. § 4.2 vd(MQ-Odl) e possono essere accolti e trattati con adozione di provvedimenti correlati e documentati ove rivelatesi fondate, o respinti nel caso di manifesta infondatezza, come descritto nel § 7.6.

L'Odl è responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di trattamento di reclami e ricorsi. Le indagini e le decisioni sui ricorsi non danno luogo ad alcuna azione discriminatoria.

6.1 Reclami

La Barbera Bilance srl prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre fonti) purché scritti e circostanziati nei fatti e nei motivi del reclamo. Nel caso in cui tali informazioni non siano disponibili nel reclamo, il Cliente è contattato per le dovute integrazioni. I reclami presi in considerazione vengono registrati ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante.

Tutti i reclami pervenuti vengono esaminati dal Responsabile Gestione Qualità, il quale svolge gli opportuni approfondimenti (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto ovvero mediante la ripetizione delle attività di controllo, ecc.) e comunica per iscritto, al reclamante, entro un mese dal ricevimento del reclamo, l'esito degli approfondimenti condotti e le eventuali azioni intraprese (procedura mediante mod. A38 VDS).

L'Odl archivia le registrazioni relative a tutti i reclami.

In ogni caso la persona incaricata di gestire il reclamo, non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso. Qualora il reclamante sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto di seguito.

I clienti possono sporgere reclami attraverso il sito web www.barberabilance.it nella sezione dedicata "reclami e ricorsi" entro 10 giorni lavorativi dalla data di rilascio del Certificato di Ispezione da parte dell'Odl.

6.2 Ricorsi

Il Cliente che utilizza i servizi di verifica periodica dell'Organismo di ispezione della Barbera Bilance srl, ha facoltà di presentare ricorso collegandosi al sito web www.barberabilance.it nella sezione dedicata "reclami e ricorsi" indicando in modo dettagliato l'oggetto del ricorso e le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni, entro 10 gg dal ricevimento dell'esito della verifica con riferimento alle decisioni adottate a seguito delle attività di controllo metrologico o sulla soluzione data al reclamo.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 10 di 12

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi la Barbera bilance invierà al mittente una comunicazione con le relative motivazioni.

L'Amministratore Unico della Barbera Bilance srl, procederà all'esame del ricorso coinvolgendo ove necessario le parti interessate; entro 60 giorni dalla presentazione, l'Amministratore Unico comunicherà l'esito del ricorso al ricorrente.

L'amministratore unico eseguirà l'esame del ricorso mediante soggetto diverso da chi ha eseguito la verifica con competenze tecnico – amministrative adeguate e ove fosse necessario da un soggetto esterno secondo pertinenza (legale, fiscale, gestionale) atte ad individuare le necessarie azioni risolutive.

L'Odl archivia le registrazioni relative a tutti i ricorsi.

6.3 Contenziosi

Per tutte le controversie eventualmente derivanti dalla esecuzione di una verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione e del rispetto del presente Regolamento, sarà esclusivamente competente il Tribunale di Cuneo.

All'interno dell'Odl il contenzioso è seguito dal Legale Rappresentante, che si avvale del Responsabile Tecnico.

7. Tariffario

Le tariffe dell'attività dell'Organismo di ispezione relative alla verifica periodica sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun cliente sulla base della modulistica standard della Barbera Bilance srl.

8. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei tre giorni lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, Odl si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione dell'attività dovuta ad un qualsiasi motivo addebitabile al cliente, l'Odl si riserva la facoltà di addebitare i costi fino al momento dell'interruzione.

9. DOVERI E DIRITTI

9.1 Doveri e diritti del Cliente

Il cliente ha i seguenti diritti:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami, entro 10 gg dall'esecuzione dell'attività ispettiva, affinché l'Organismo di Ispezione possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.
- b) Nel caso si voglia ricusare un ispettore, questo è possibile, previa comunicazione scritta entro tre gg dalla data concordata, riportando le motivazioni che hanno portato a tale decisione. "Rif Mod A27 OFF-ORD". Sarà cura dell'ufficio valutare la situazione e venire incontro alle richieste del cliente.

Il Cliente richiedente la verifica periodica ha i seguenti doveri:



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 11 di 12

- accettare il presente Regolamento mediante sottoscrizione dello stesso ovvero dichiarare di averlo letto e di accettarlo nella richiesta di verifica o nell'accettazione dell'offerta;
 - indicare nella richiesta di verifica o altro documento tutti gli elementi identificativi per poter eseguire le comunicazioni alla CCIAA e a Unioncamere, in particolare il proprio codice REA e il codice fiscale;
 - fornire la documentazione tecnica del dispositivo oggetto di ispezione, in particolare:
 - il libretto metrologico, qualora esistente;
 - manuali d'uso e manutenzione;
 - dichiarazione di conformità dello strumento
 - nel caso il certificato CE del tipo o il piano di legalizzazione dello strumento da verificare, comunque sono documenti che possono essere rintracciati tramite il proprio fornitore dello strumento.
 - garantire al personale addetto alle verificazioni, nel giorno ed orario concordato, l'accesso in condizioni di sicurezza ai locali/impianti,
2. accogliere il personale ACCREDIA ai fini delle attività di valutazione che questa esercita sull'organismo di ispezione della Barbera Bilance srl ai fini dell'accreditamento come Organismo di Ispezioni di Tipo C o personale ispettivo in addestramento.
3. comunicare tempestivamente alla Barbera Bilance srl i rischi per la salute e la sicurezza dei siti presso cui effettuare la verifica, mettendo a disposizione i necessari dispositivi di protezione individuale, qualora fossero di tipo non abituale, sia per il personale ispettivo, sia per l'eventuale Personale ACCREDIA;
- conservare i documenti rilasciati dal verificatore e dall'Organismo di Ispezione esclusivamente nella loro forma integrale.
 - Accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche stesse.

9.2 Impegni e doveri dell'Odl della Barbera Bilance srl

L'Odl della Barbera Bilance srl si impegna a rispettare quanto previsto da:

- il presente regolamento;
- il Decreto 93/2017;
- la norma UNI CEI ECN ISO/IEC 17020 e le altre prescrizioni di ACCREDIA;
- le politiche e procedure stabilite per l'Organismo di Ispezione;
- effettuare la verifica periodica entro 45 gg dalla data di conferma d'ordine dell'Odl;
- fornire il primo libretto metrologico, senza onere per il Titolare;
- inviare telematicamente entro 10gg lavorativi dalla verifica, alle camere di Commercio di ciascuna provincia e a Unioncamere, un documento riepilogativo degli strumenti verificati contenenti gli elementi elencati nell'art. 13 comma 1 del DM93/2017;
- comunicare al Cliente l'impossibilità ad eseguire verifiche in caso di provvedimenti di inibizione nella prosecuzione dell'attività nei confronti dell'organismo;
- far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia sanitaria e di sicurezza nel corso del servizio di ispezione.
- A tenere aggiornato il sito Web con la revisione aggiornata e in vigore del presente Regolamento.



Barbera bilance srl

**Organismo di Ispezione
di tipo C
BB CN*309**

Regolamento per il servizio di verificazione periodica

A23 RSVP
Rev 5 del 30/04/2020
Pag. 12 di 12

10. GENERALITA'

Il contratto si intende valido con l'accettazione dell'offerta o con la sottoscrizione del contratto stesso; la Barbera Bilance srl emetterà fattura secondo quanto stabilito nell'offerta o nel contratto.

Il Cliente provvederà al pagamento entro i termini pattuiti; in caso di ritardato pagamento del prezzo il Cliente sarà tenuto a pagare Barbera Bilance srl, gli interessi calcolati sull'effettivo tempo di ritardo, con decorrenza dalla data di scadenza del pagamento fino all'effettivo pagamento. In caso di mancato o incompleto pagamento del prezzo, la Barbera Bilance srl, si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile.

La nullità e/o inefficacia e/o invalidità di una o più parti del presente regolamento non comporterà la nullità e/o inefficacia e/o invalidità delle altre sue parti.

Data

Timbro e Firma del Cliente