REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO D'ISPEZIONE

Copia N. 1.

Consegnata a: sistema informatico aziendale.

Controllata X Non controllata □

Stato delle revisioni

Rev. n°	Motivo	Data
1	Adeguamento del "Regolamento dell'organismo d'ispezione" ai rilievi sollevati da ACCREDIA nell'Esame Documentale Supplementare- DC2019PPA115	12/09/2019
2	Adeguamento del "Regolamento dell'organismo d'ispezione" ai rilievi sollevati da ACCREDIA dell'1 aprile 2020	03/06/2020
3	Adeguamento del "Regolamento dell'organismo d'ispezione" ai rilievi sollevati da ACCREDIA durante la visita ispettiva presso l'organismo dell'17 e 18 giugno 2020	23/09/2020
4		

Preparato da RISP	Verificato da RTE	Approvato da DIR
.....	.....	.....

Sommario

REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO D'ISPEZIONE 1
Stato delle revisioni 1
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3
2 RIFERIMENTI NORMATIVI 3
3 TERMINI E DEFINIZIONI 3
4 RESPONSABILITA' 4
5 DISTRIBUZIONE 4
6 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE 4
6.1 ACQUISIZIONE ORDINE 4
6.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO 5
6.3 EMISSIONE DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE 6
7 REGISTRO DEI CERTIFICATI E DELLE ISPEZIONE 7
8 MODALITA' DI RIFERIMENTO AL CERTIFICATO DI ISPEZIONE 8
9 MODALITA' ESECUTIVE DELLE ISPEZIONI 8
10 MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE 8
11 RISERVATEZZA 8
12 DIRITTI E DOVERI 9
12.1 Diritti e Doveri del Cliente 9
12.1.1 Diritti del Cliente 9
12.1.2 Doveri del cliente 9
12.2 Diritti e doveri dell'OdI PACKITAL S.r.l. 11
13 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI 12
13.1 Reclami 12
13.2 Ricorsi 12
13.3 Contenziosi 13
14 TARIFFARIO 13
15 FATTURAZIONE 13

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce il regolamento adottato da PACKITAL S.r.l 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 D.M. 21 aprile 2017, n. 93.

Le 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, nel caso in cui venga esercitata l'attività di riparazione, dipende gerarchicamente esclusivamente dal Legale Rappresentante della PACKITAL S.r.l.

Il presente regolamento viene applicato dall'OdI PACKITAL S.r.l. in maniera uniforme ed imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati dal- l'OdI PACKITAL S.r.l.

PACKITAL S.r.l. effettua le Verificazioni Periodiche per strumenti di pesatura a funzionamento automatico con portata massima fino a 35 kg e per le classi XIII, e XIIII.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva 2014/32/UE
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA";
- Decreto 21 aprile 2017, n.93

3 TERMINI E DEFINIZIONI

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

- D.M. 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" (G.U. dell'anno 158 N. 141 del 20 giugno 2017);
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità – requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni;

Inoltre, ai fini del presente Regolamento, con il termine **Ispezione** ci si riferisce alla verificazione periodica degli strumenti per pesare a funzionamento automatico eseguita in conformità a quanto previsto dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n. 93.

Per **Cliente** si intende la persona fisica o giuridica, Titolare dello Strumento, che contrattualmente

richiede all'OdI lo svolgimento di attività ispettive.

Abbreviazioni:

- OdI – Organismo di Ispezione;
- RISP - Responsabile dell'Organismo d'Ispezione;
- Sost. RISP – Sostituto Responsabile Organismo d'Ispezione;
- ISP - Ispettore;

4 RESPONSABILITA'

Il presente Regolamento descrive in dettaglio le responsabilità, i diritti ed i doveri che il Cliente dell'OdI PACKITAL S.r.l. deve assolvere e che l'OdI Packital si assume nei confronti del cliente nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive. L'OdI PACKITAL S.r.l. affiderà sempre ed esclusivamente a personale dipendente dell'organismo l'esecuzione delle fasi ispettive.

5 DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento è a disposizione degli Ispettori e di chiunque dell'Odi ne sia interessato, sul server aziendale dell'Organismo d'Ispezione. Viene inoltre inviato, in formato digitale, ai clienti intenzionati a stipulare il contratto con l'OdI PACKITAL S.r.l. o che hanno già stipulato tale contratto e comunque, può essere richiesto in copia cartacea, dal cliente, in qualunque momento.

6 MODALITA' 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, alle prescrizioni del D.M. n. 93/2017, ad alle procedure dell'OdI PACKITAL S.r.l. Gli errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica degli strumenti di misura sono pari, per gli strumenti MID e Nazionali X(1), a quelli fissati per i controlli in servizio nella Raccomandazione R51-1:2006 al punto 2.5.1.1 nella tabella 3 per il massimo errore medio e nella tabella 4 (moltiplicato per il fattore di designazione) per la massima Deviazione Standard permessa; per gli strumenti di misura muniti di approvazione nazionale si fa riferimento ai propri Decreti Ministeriali.

6.1 ACQUISIZIONE ORDINE

La parte riguardante l'acquisizione dell'ordine, dalla richiesta all'emissione della conferma d'ordine, sono trattate nella specifica procedura *PG14 - Procedura di acquisizione ordine* (inviata al cliente in formato digitale) dell'OdI PACKITAL S.r.l

6.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO

I compiti dell'OdI PACKITAL S.r.l. saranno quelli di eseguire le attività ispettive oggetto della richiesta da parte del cliente secondo le modalità concordate. In ogni caso, le modalità specifiche adottate dall'OdI PACKITAL S.r.l. per l'esecuzione delle ispezioni, sono precisate nell'apposita procedura *PT04 - Procedura verifica periodica* (inviata al cliente in formato digitale).

Una volta conclusa la parte commerciale con l'accettazione dell'offerta che comprende anche il nominativo dell'ispettore incaricato della verifica periodica e che il Cliente ha il diritto di ricusare motivandone, in forma scritta, le ragioni, l'OdI PACKITAL S.r.l. invia al Cliente una conferma d'ordine che comprende:

- il riassunto di quanto offerto ed accettato dal cliente,
- il nominativo degli ispettori incaricati.

La Verificazione Periodica prevede:

1. Controllo visivo:
   - Accertare la presenza delle iscrizioni e dei documenti di cui lo strumento deve essere dotato.
     - Informazioni apposte sullo strumento:
       a. Marca o nome del fabbricante
       b. Informazioni relative all'accuratezza dello strumento
       c. Integrità dei sigilli

       Come pure, se del caso

       d. Dati pertinenti alle condizioni d'impiego
       e. Capacità di misurazione in termini di pesate in unità di tempo
       f. portate massima e minima
       g. Marcatura CE e marcatura metrologica supplementare M
       f. Numero dell'attestato di esame CE del tipo o di progetto
   - Controllo della presenza del libretto metrologico, se già rilasciato
   - Accertamento che il software metrologico e la versione presente sia corrispondente al pertinente attestato.
   - Esaminare se il luogo e le condizioni d'impiego dello strumento sono appropriati;
2. l'effettuazione di prove metrologiche per verificare il funzionamento ed il rispetto degli errori massimi tollerati.

L'OdI utilizza, per registrare i risultati delle prove ed effettuare i calcoli matematici richiesti, un foglio di calcolo di un software commerciale (EXCEL) appositamente predisposto, verificato e validato.

Da parte sua il Cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti dell'OdI PACKITAL 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.

Alle attività ispettive hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA), previa comunicazione.

6.3 EMISSIONE DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE

In base alle attività concordate contrattualmente, l'ispettore dell'OdI PACKITAL S.r.l. rileva i dati che emergono durante lo svolgimento della verificazione annotandoli sui moduli appositamente predisposti (MR30 e MR31 e/o, eventualmente, MR32, MR33, MR34, MR35 e MR40). L'esito della verificazione (POSITIVO o NEGATIVO) sarà riportato sul libretto metrologico. Inoltre, in caso di verificazione periodica con esito NEGATIVO, l'operatore dell'Organismo appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 2 del D.M. 21 aprile 2017, n.93, ove è riportato il logo recante gli elementi identificativi dell'organismo che lo appone e la data.

A questo punto il cliente sarà informato su quanto prescrive il D.M. 21 aprile 2017, n. 93:

- Art. 7. Comma 2. Se la verificazione periodica sugli strumenti di misura ha esito negativo, questi possono essere sostituiti ovvero detenuti dal titolare dello strumento nel luogo d'impiego, purché muniti del contrassegno previsto all'allegato VI e non utilizzati; gli stessi strumenti dopo la riparazione possono essere utilizzati, previa richiesta di una nuova verificazione periodica, purché muniti di sigilli provvisori applicati dal riparatore. Il riparatore provvede a togliere il contrassegno previsto all'allegato VI.
- Art. 7. Comma 1. Il titolare dello strumento che ha riparato uno strumento, indipendentemente da un ordine di aggiustamento, ove a seguito della riparazione sono stati rimossi sigilli di protezione anche di tipo elettronico, richiede una nuova verificazione periodica entro dieci giorni come previsto dall'articolo 4, comma 8; gli strumenti, dopo la riparazione, possono essere utilizzati, con i sigilli provvisori applicati dal riparatore, per un massimo di dieci giorni e, successivamente alla richiesta di una nuova verificazione periodica all'organismo, fino all'esecuzione della verificazione stessa.

In caso di ispezione con esito POSITIVO l'ispettore apporrà un contrassegno di colore verde.

I contrassegni attestanti l'esito dell'ispezione (POSITIVO/NEGATIVO), sono previsti dal Decreto Ministeriale 21 aprile 2017 n. 93, descritti al Capo I, Art. 2, Punto 1, lettera m, e riportati all'allegato VI (art. 4, comma 13) del suddetto Decreto.

I dati raccolti dalla Verificazione Periodica vengono consegnati al RISP che procederà al riesame dei moduli che formano il Rapporto di Ispezione e che sono MR39, MR30 e MR31 e/o, eventualmente, MR32, MR33, MR34, MR35 e MR40, se il Rapporto di Ispezione è ritenuto valido, il RISP entro 10 gg. lavorativi dalla data di effettuazione dell'ispezione, emette il Certificato di Ispezione compilando il modulo *MR37- Certificato di verificazione* e lo invia al Titolare dello strumento.

Il Riesame del Rapporto di Ispezione può risultare non essere valido per:

1. Errori formali che non influenzano l'esito della verificazione (es. data sul rapporto errata o matricola riportata in maniera errata ecc.), in questo caso il RISP provvede a correggere gli errori lasciando traccia delle modifiche e rilascia il Certificato di Ispezione nei tempi previsti.
2. Errori che influenzano l'esito della verificazione (es. non effettuazione corretta di tutte le prove previste dal D.M. n.93/2017, errori nelle misure effettuate ecc.): in questo caso il RISP (o il suo vice) comunica immediatamente la Non Conformità rilevata, provvedendo nel contempo ad attivare tutte le Azioni Correttive ritenute più consone alla soluzione del problema, fino alla effettuazione di una nuova Verificazione Periodica.

Il Certificato di Ispezione viene emesso sia in caso di esito POSITIVO che in caso di NEGATIVO dell'ispezione.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'esecuzione della verificazione periodica, così come previsto dal Art.13 comma 1, del D.M. 21 aprile 2017, n. 93, l'OdI PACKITAL S.r.l. comunicherà per via telematica alla Camera di Commercio della provincia presso cui si è tenuta l'ispezione, l'esito della stessa.

7 REGISTRO DEI CERTIFICATI E DELLE ISPEZIONE

Una volta emesso il Certificato di Ispezione, l'OdI PACKITAL S.r.l. aggiorna l'*MR27 - Registro verificazione periodica*, che riporta le seguenti informazioni:

- Data della richiesta;
- Titolare dello strumento;
- Marca;
- Modello;
- Matricola;
- Tipo omologazione (MID, Nazionale X(1) o Nazionale)
- Data Ispezione
- Esito
- N. Certificato

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

8 MODALITA' DI RIFERIMENTO AL CERTIFICATO DI ISPEZIONE

Il Certificato di Ispezione emesso dall'OdI PACKITAL S.r.l., può essere utilizzato dal Titolare dello strumento nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico, nella propria corrispondenza, ecc. a condizione che ogni riferimento sia fatto in maniera corretta e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaro che il Certificato di Ispezione emesso, riguarda solo ed esclusivamente lo strumento a cui fa riferimento. Sono espressamente vietate le riproduzioni parziali. Sono consentiti, invece, ingrandimenti o riduzioni, purché queste non comportino l'alterazione della struttura del Certificato e risultino leggibili. Nel caso il Titolare dello strumento intenda utilizzare il Certificato d'Ispezione in modo differente da quanto scritto sopra, deve contattare l'OdI PACKITAL S.r.l. per ricevere l'autorizzazione. Non può in alcun caso utilizzare separatamente i marchi e i loghi presenti sul certificato.

9 MODALITA' ESECUTIVE DELLE ISPEZIONI

Le ispezioni sono condotte secondo quando descritto nella Procedura *PT04 Procedura verifica periodica* che è stata redatta nel rispetto delle normative vigenti (decreti, leggi, normative, ecc.) da cui peraltro prende spunto.

Si applicano inoltre le eventuali procedure specificamente previste per controlli analoghi dalle relative approvazioni di modello nazionali e europee o dai relativi attestati di esame CE del tipo o di progetto (D.M. 21 aprile 2017, n. 93, ALLEGATO *II* punto 1.10 ultimo periodo)

10 MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE

L'OdI PACKITAL S.r.l. non modifica le regole del proprio sistema di ispezione, salvo nel caso in cui vengano variati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.). Nel caso tali modifiche intervengano nel periodo compreso tra la conferma d'ordine e la data della verifica ispettiva, PACKITAL S.r.l. ne dà comunicazione al cliente che dovrà accettare le modifiche intervenute, prima dell'effettuazione della verificazione.

È comunque facoltà del Cliente recedere dal contratto a seguito delle modifiche intervenute, dandone comunicazione scritta all'OdI PACKITAL S.r.l. Entro 10 gg. dal ricevimento dell'avviso di variazione.

11 RISERVATEZZA

L'OdI tratta tutte le informazioni acquisite durante l'attività d'ispezione secondo quanto prescritto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

12 DIRITTI E DOVERI

12.1 Diritti e Doveri del Cliente

12.1.1 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 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 sia- no motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di pianificazione della verificazione;

c) può recedere dal contratto in caso di modifiche al regolamento da questi non accettate;

d) può presentare ricorso contro la decisione dell'OdI.

12.1.2 Doveri del cliente

La richiesta di ispezione dev'essere fatta dal Cliente:

- se in scadenza, almeno 5 giorni prima della data di scadenza;
- nel caso di riparazione con rimozione di sigilli, dev'essere fatta entro 10 gg. dall'avvenuta riparazione.

Il Cliente che richiede l'ispezione deve:

a) rispettare quanto scritto nel presente Regolamento d'ispezione;

b) a seguito della ricezione dei moduli *MR42 – Tariffario*, *MR43 – Offerta* e *MR26 - Richiesta verifica periodica*, RG01 – Regolamento dell'Organismo d'Ispezione, inviati dall'OdI a fronte della richiesta di Ispezione, compilare il modulo MR26 in tutte le sue parti, siglare gli altri per accettazione e ritornarli tutti all'Organismo d'Ispezione entro un congruo lasso di tempo tale da permettergli di eseguire l'Ispezione nei tempi previsti dall' Art.4, comma 16 del D.M. 21 aprile 2017, n.93.;

c) All'atto di emissione dell'ordine garantire di non aver fatto richiesta d'ispezione anche ad altro organismo.

d) mettere a disposizione dell'Ispettore la documentazione necessaria per lo svolgimento dell'Ispezione:
   - il Libretto Metrologico dello strumento da verificare;
   - manuale d'uso e manutenzione;
   - Certificato CE di Tipo e piano di legalizzazione dello strumento;

e) garantire al personale ispettivo dell'OdI ed eventualmente di ACCREDIA, l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare e garantirlo sempre in condizioni di sicurezza;

f) garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e/o in supervisione;

g) evitare di utilizzare e non consentire l'utilizzo di un documento di ispezione, anche in maniera parziale, che possa in qualche modo trarre in inganno terze parti;

Il Cliente inoltre si impegna a:

1) fornire le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale ispettivo, ai sensi delle leggi vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, oltre alle misure di prevenzione e di emergenza adottate, coordinandosi con l'OdI PACKITAL S.r.l. al fine di operare nel rispetto delle norme di prevenzione e sicurezza;

2) garantire l'accesso alla documentazione rilevante per la pianificazione e lo svolgimento dell'attività ispettiva e la sua attendibilità, all'OdI PACKITAL S.r.l.;

3) rispettare il presente regolamento ed informare del suo contenuto e delle sue conseguenze il personale che abbia compiti relativi ai requisiti indicati e al D.M. 21 aprile 2017, n.93.;

4) accettare le conclusioni della verifica ispettiva, se ritenute coerenti e corrette con quanto scritto nel presente "Regolamento dell'organismo d'ispezione" e con i requisiti cogenti applicabili;

5) rispettare, per quanto di pertinenza, ciò che è stabilito nel D.M. 21 aprile 2017 n. 93 con particolare riferimento all'*Art. 8 Obblighi dei titolari degli strumenti*;

6) onorare gli obblighi contrattuali.

Il rilascio di tutta la documentazione riguardante l'ispezione ed il suo esito finale è subordinato al rispetto dei termini e delle condizioni di pagamento riportati nell'offerta approvata ed accettata dal Cliente.

Nel caso venga smarrito il Libretto Metrologico, il Cliente o il titolare dello strumento stesso, deve darne comunicazione alla Camera di Commercio della provincia di competenza ed alle autorità competenti e soprattutto all'Organismo che ha effettuato l'ultima verificazione periodica dello strumento il cui libretto è stato smarrito.

Nel caso in cui il Cliente non rispetti uno o più degli impegni sopraelencati, l'Organismo di Ispezione PACKITAL S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere l'ispezione ritenendosi libero da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, avvalendosi della facoltà di risolvere il Contratto.

12.2 Diritti e doveri dell'OdI PACKITAL S.r.l.

L'Organismo di Ispezione PACKITAL S.r.l., per svolgere le attività descritte nel presente regolamento, utilizza esclusivamente personale dipendente.

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

a) applicare le prescrizioni e svolgere il servizio come descritto nel presente Regolamento;

b) lavorare nel rispetto dei principi di:

   I. **Indipendenza**: l'OdI PACKITAL S.r.l. assicura che la propria organizzazione e il personale impiegato nelle attività di ispezione agiscono in modo da garantire indipendenza di giudizio;

   II. **Imparzialità**: l'OdI PACKITAL S.r.l. garantisce che la propria organizzazione il personale impegnato nelle attività di ispezione operano in modo da assicurare imparzialità di giudizio;

   III. **Riservatezza**: l'OdI PACKITAL S.r.l., compreso il personale impegnato nello svolgimento del compito di Ispezione, assicura il mantenimento del segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato ricevute, o di cui può venire a conoscenza, riguardanti il Cliente, salvo per quanto previsto e regolamentato da:

      - Disposizioni di legge;
      - Disposizione degli Organismi di accreditamento e/o notifica.

c) garantire che tutto il personale impegnato nell'attività d'ispezione, sia stato adeguatamente istruito e informato sui rischi che comporta l'attività di ispezione.

d) garantire un'adeguata copertura assicurativa, verso terzi, sui rischi derivanti dalla propria attività d'ispezione;

e) mantenere aggiornata tutta la documentazione dell'Organismo d'ispezione, dal Sistema di gestione alla documentazione delle verifiche ispettive.

f) conservare per almeno 5 anni copia della documentazione comprovante le operazioni di verificazione periodica (Art. 11, comma 2, lettera e) del D.M. 93/2017);

g) comunicare tempestivamente al cliente che ha un rapporto contrattuale ancora aperto, dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione a svolgere le attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente.

h) Con riguardo ai casi elencati al punto g), l'Organismo di Ispezione PACKITAL S.r.l. non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente. Nei casi sopracitati, il Cliente ha la facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con l'OdI PACKITAL S.r.l., senza preavviso e senza costi aggiuntivi;

i) nel caso in cui l'OdI dovesse riscontrare difficoltà nell'applicazione o nell'operatività nel contesto del cliente, ne informerà immediatamente il cliente e gli organi competenti (Camera di Commercio).

13 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

13.1 Reclami

Il reclamo è "l'espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta" (così come definito dalla norma UNI CEI EN 17020:2012 al punto 3.9)

Il Cliente che ha deciso di sporgere reclamo su qualsiasi aspetto dell'Ispezione che non lo soddisfa, deve presentare tale reclamo in forma scritta, su carta intestata, timbrata e firmata tramite, e-mail (laboratorio@packital.it) o PEC (packital@pec.kosmosol.it) all'attenzione del Responsabile dell'Organismo d'Ispezione. I reclami sono gestiti dall'Organismo d'Ispezione PACKITAL S.r.l. come non conformità. I criteri con cui vengono trattate le non conformità sono descritti nella procedura interna *PG06 - Gestione non conformità o reclami* (inviata al cliente in formato digitale).

13.2 Ricorsi

Il ricorso, o appello, è una "richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto." (definizione tratta dalla norma UNI CEI EN 17020:2012 punto 3.9).

Il Cliente che decide di fare ricorso dovrà inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno o una PEC (packital@pec.kosmosol.it) a PACKITAL S.r.l. all'attenzione del Responsabile dell'OdI entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione del Certificato d'Ispezione rispetto al quale si vuole opporre ricorso. Nel ricorso dovranno essere riportati i riferimenti del Cliente, tutte le informazioni che possano contribuire all'individuazione dell'oggetto rispetto a cui si vuole ricorrere, le motivazioni ed eventualmente, documentazione a sostegno della propria tesi.

Si fa presente che la mancata presenza anche di uno solo degli elementi richiesti sopraelencati,

costituisce motivo sufficiente per non dare seguito al ricorso; in tali casi l'OdI PACKITAL S.r.l., invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni della mancata presa in carico del ricorso.

I Ricorsi, così come i Reclami vengono trattati dall'Organismo d'Ispezione PACKITAL S.r.l. come non conformità. I Ricorsi e i Reclami sono gestiti, all'interno di PACKITAL S.r.l., da figure non coinvolte nell'attività oggetto del Reclamo/Ricorso. L'iter per il trattamento delle non conformità è descritto nella procedura interna *PG06 - Gestione non conformità o reclami*.

Nel caso in cui le motivazioni del ricorso vengano giudicate fondate, le spese sostenute per gestirlo saranno a carico dell'OdI PACKITAL S.r.l., altrimenti le spese di gestione saranno a carico del Cliente.

13.3 Contenziosi

Tutti i possibili contenziosi derivanti dall'esecuzione di un'Ispezione (Verificazione Periodica), saranno rimessi alla competenza esclusiva del Foro di Parma.

14 TARIFFARIO

Le tariffe dell'OdI PACKITAL S.r.l. relative alle ispezioni, sono riportate nel modulo *MR43 – Tariffario*, le offerte sono redatte singolarmente e specificamente sulla base delle richieste del Cliente.

Nel caso più generale le voci del tariffario possono comprendere:

- 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;

Eventuali costi aggiuntivi non calcolabili o prevedibili in sede d'offerta saranno computati a consuntivo.

L'organismo d'ispezione PACKITAL S.r.l. non può essere ritenuto responsabile se, a seguito di controlli casuali o a richiesta, saranno trovati strumenti metrologicamente fuori tolleranza.

15 FATTURAZIONE

La fatturazione emessa dall'Organismo d'Ispezione Packital riporta quanto offerto dall'OdI e accettato dal cliente. Per la fatturazione vale anche:

a) nel caso il Cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 10 giorni lavorativi precedenti la data dell'ispezione già concordata, l'OdI PACKITAL S.r.l. si riserva la facoltà di addebitare i costi e le spese eventualmente già sostenute per la preparazione della verifica periodica;

b) nel caso di interruzione delle attività non dovute alla volontà dell'OdI PACKITAL S.r.l., verrà emessa fattura relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;