MABIL S.R.L.
ORGANISMO DI ISPEZIONE
Via Lecce 20, 59013 Montemurlo (PO)
T: 0574-578042 – F: 0574-578082
P.Iva: 02168980973 – N.Rea: 507910
Mail: info@mabil.it - http://www.mabil.it

MABIL S.r.l.

ORGANISMO DI ISPEZIONE DI TIPO C

Regolamento per il servizio di verificazione periodica ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93

REV.	DATA	DESCRIZIONE
1	16/04/2020	Prima emissione
2	15/06/2021	Revisione a seguito primo esame documentale ACCREDIA
3	18/05/2022	Revisione a seguito secondo esame documentale ACCREDIA §§ 4.3 – 4.3.1

4	30/08/2022	Revisione §§ 4.3 – 4.3.1 – 4.3.2

EMISSIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
RT	RGQ	LR

INDICE

1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE....1
2.TERMINI E DEFINIZIONI 1
3.RESPONSABILITÀ....1
4. MODIFICHE AL REGOLAMENTO 1
5.PROCESSO DI ISPEZIONE....1
5.1RICHIESTA DI VERIFICAZIONE E/O PROCEDURE DI CONTROLLO DELL'ORGANISMO....1
5.2EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO 1
5.3VERIFICAZIONE PERIODICA E PROCEDURE DI CONTROLLO DELL'ORGANISMO....1
5.4MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL CERTIFICATO DI ISPEZIONE....1
6.RISERVATEZZA....1
7.RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI 1
7.1RECLAMI....1
7.2RICORSI....1
7.3CONTENZIOSI....1
8.TARIFFARIO 1
9.FATTURAZIONE 1
10.DOVERI E DIRITTI 1
10.1 DOVERI E DIRITTI DEL CLIENTE....1
10.2IMPEGNI E DOVERI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE MABIL S.R.L. 1
11.DISPOSIZIONI GENERALI 1
12.CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE 1

MABIL S.R.L.
ORGANISMO DI ISPEZIONE
Via Lecce 20, 59013 Montemurlo (PO)
T: 0574-578042 – F: 0574-578082
P.Iva: 02168980973 – N.Rea: 507910
Mail: info@mabil.it - http://www.mabil.it

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento si applica alle attività dell'Organismo di Ispezione di Tipo C della società MABIL S.r.l. che esegue la verificazione periodica degli strumenti di misura ai sensi del decreto n. 93 del 21/04/2017: "*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*".

Questo regolamento è adottato dall'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. per l'attività di verificazione periodica degli strumenti di pesatura a funzionamento Non Automatico, 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. Lo schema riguarda la tipologia di strumenti di pesatura, conformi alla normativa nazionale ed europea, di seguito indicata:

- Strumenti a funzionamento non automatico (NAWI) elettroniche e meccaniche ordinari ad equilibrio automatico, semiautomatico e ad equilibrio non automatico in classe I, II (max 2 kg), classe III, IIII (fino a max 3.000 kg)

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

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 CCIAA che ha comportato la rimozione di un sigillo legale.

Il presente regolamento viene applicato dall'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. in maniera uniforme e imparziale per tutti i soggetti destinatari ovvero interessati ai servizi di verificazione 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.

Il presente regolamento è reso noto al Cliente (Titolare dello strumento) attraverso il sito internet https://www.mabil.it/it/organismo-ispezione o consegnato al Cliente e controfirmato per presa visione sul modulo di rapporto contrattuale.

Al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, si mette in evidenza che MABIL S.r.l. 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 MABIL S.r.l. Il responsabile delle verifiche periodiche (RT) dipende direttamente dal Legale Rappresentante dell'azienda.

2. Termini e definizioni

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

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;

- UNI CEI EN 45501;
- D.Lgs 19 maggio 2016, n. 83
- Decreto 21 aprile 2017, n. 93;
- Regolamento UNIONCAMERE, N 71 del 30/10/2017;
- Regolamento ACCREDIA RG-01: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- Regolamento ACCREDIA RG-01-04: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- Regolamento ACCREDIA RG-09: Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA;
- ILAC-P10: ILAC Policy on Traceability of Measurement Results;
- ILAC P15: Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies;

Sono fatti salvi tutti i termini tecnici desumibili dalla normativa tecnica applicabile. Inoltre, con il termine Cliente o Titolare dello strumento del servizio di verificazione periodica, si intende colui che contrattualmente richiede a all'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. l'attività di verificazione periodica. I termini Cliente e Titolare si intendono sinonimi ai fini del presente Regolamento.

3. Responsabilità

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra l'OdI e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente Regolamento (Titolari/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'OdI e il Cliente.

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

Con l'accettazione del documento contrattuale il Cliente prende visione delle prescrizioni del regolamento.

Il regolamento è allegato all'offerta e/o pubblicato sul sito https://www.mabil.it/it/organismo-ispezione.

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

4. Modifiche al regolamento

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta e/o del contratto emesso dall'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l.

In caso di aggiornamenti e modifiche del presente regolamento, l'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web e, tenuto conto delle indicazioni delle parti interessate, ne darà comunicazione al Cliente.

In caso di contratti di erogazione del servizio già sottoscritti al momento in cui hanno avuto luogo le modifiche, l'OdI invierà al Cliente (Titolare) l'aggiornamento per la relativa presa visione della versione aggiornata.

Il Cliente, entro il termine entro il termine di tre giorni, ha facoltà di comunicare formalmente 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 verificazione.

5. Processo di ispezione

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

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

5.1 Richiesta di verificazione 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 antecedenti alla 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, P.I., REA, luogo di utilizzo dello strumento) e dei dati tecnici seguenti:

- La tipologia dello strumento meccanico, elettronico, a funzionamento non automatico,
- Modello, matricola,
- Caratteristiche metrologiche (MAX, e =) degli strumenti da sottoporre a verificazione.
- Il luogo di utilizzo
- Altre informazioni attinenti e ritenute utili.
- Decreto di approvazione.

Questa richiesta ricevuta dall'Organismo di Ispezione deve essere registrata su apposito registro e tale richiesta consentirà all'organismo di emettere una regolare offerta di preventivo (offerta) per le attività di verificazione periodica.

L'Organismo, in base alle informazioni ricevute, emette la relativa offerta con allegato il presente regolamento oppure specificando che il documento è scaricabile dal sito web https://www.mabil.it/it/organismo-ispezione, specificando nell'offerta che l'accettazione comporta anche l'accettazione del presente regolamento, del quale si è preso visione. L'ordine del Cliente deve prevedere l'accettazione esplicita del Regolamento. L'ordine del Cliente deve pervenire entro 10 gg dalla data dell'offerta per far si che la data di richiesta venga mantenuta valida, in caso contrario farà fede la data di ricezione dell'ordine.

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 (Titolare) 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 MABIL S.r.l. 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 verificazione.

5.2 Erogazione del servizio ispettivo

L'Organismo di ispezione procede alla pianificazione dell'ispezione. In caso di strumenti con portata superiore a 1.000 kg l'Organismo si riserva la facoltà di comunicare il piano di lavoro alla Camera di Commercio/UNIONCAMERE competente almeno 5 giorni lavorativi prima della data programmata (comunicazione preventiva tramite web TELEMACO come da disposizioni del Decreto 21 aprile 2017, n. 93 art.14 comma 4); 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'Organismo di Ispezione, 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 all'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. per la mancata esecuzione del servizio a causa dell'assenza o della indisponibilità da parte del Titolare degli strumenti nel luogo di utilizzo al momento dell'esecuzione della verificazione 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.

Il servizio è rivolto ad alcuni aspetti visivi e 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.

Il Tecnico Incaricato sottoporrà gli strumenti alle prove di verificazione periodica in maniera indipendente e imparziale rispetto alle attività di fornitura / installazione / manutenzione secondo quanto conformato alla normativa vigente e dalle procedure tecniche.

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.

È obbligo che la verificazione dello strumento avvenga nell'arco della giornata lavorativa, nel caso di interruzioni dovute a eventi improrogabili e non imputabili all'organismo di ispezione la verificazione dello strumento deve essere interamente rifatta nel giorno successivo o in un altro periodo da stabilire. L'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. 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 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 installazione. Le masse dovranno essere movimentate con la massima cura e ricoverate 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 ricoverate presso il luogo di utilizzo dello strumento, il responsabile del sito 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 dall'ordine e sono effettuate di norma durante l'orario di apertura, previo opportuni accordi.

5.3 **Verificazione periodica e procedure di controllo dell'Organismo**

Le procedure da seguire nella verificazione periodica sono rivolte ad accertare la presenza dei bolli di verificazione prima nazionale o di quella CEE/CE o della marcatura CE/UE 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 dell'ordine dall'Organismo MABIL S.r.l. l'Organismo di Ispezione esegue le attività di verificazione periodica dei sistemi di pesatura conformi alla normativa nazionale ed europea applicando le procedure gestionali e tecniche, gestite dal sistema di gestione qualità dell'organismo, pertinenti lo strumento da sottoporre a verificazione 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.

Lo strumento viene sottoposto alle prove metrologiche (prova di ripetibilità/esattezza, 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.

Ai fini della verificazione periodica sono applicati gli errori massimi permessi come previsti dalle tabelle degli errori massimi del D.Lgs 83 del 19 maggio 2016 in funzione della tipologia dello strumento.

Al termine delle attività di Ispezione, il Tecnico Incaricato delle operazioni di verificazione compila il libretto metrologico, il contrassegno di verificazione periodica e, se possibile, rilascia contestualmente il Certificato di ispezione. In caso non sia possibile consegnare il Certificato di Verificazione contestualmente alla verificazione, questo, a seguito dell'attività di riesame, viene inviato via mail o via PEC al Titolare dello strumento.

La registrazione sul libretto metrologico e il contrassegno verde che il tecnico rilascia sono provvisori in quanto l'attività di verificazione periodica ed il conseguente rilascio del Certificato di Ispezione è sempre soggetto ad attività di riesame come specificato al punto 4.3.2 seguente.

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

L'ispettore 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 in cui il libretto metrologico non risulti presente nelle verifiche successive e si ha comprovata certezza di averlo rilasciato nelle precedenti verificazioni, l'OdI rilascerà al Titolare ulteriore Libretto metrologico. Inoltre, l'Ispettore inviterà il Titolare a inoltrare una comunicazione ufficiale di smarrimento all'ufficio metrico competente. Lo stesso verrà segnalato nelle note del Certificato di Ispezione.

Solo su richiesta scritta del Titolare potrà essere rilasciato copia del rapporto prove metrologiche M-RPM.

4.3.1 **Esito delle attività di Ispezione**

In caso di esito positivo della verificazione periodica, l'Ispettore 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 verificazione e ne indicherà 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 anche la relativa data in chiaro; il contrassegno è rimosso dall'incaricato all'atto della riparazione.

Nel caso di esito negativo della verificazione, il Titolare viene informato all'atto dell'esito delle prove di Ispezione che lo strumento non può essere utilizzato. Il Certificato sarà oggetto di Riesame entro 48 ore dall'Ispezione.

Il Titolare a fronte dell'esito negativo e della non utilizzazione dello strumento dovrà definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace.

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.

4.3.2 **Attività di riesame dei Certificati di Ispezione**

Il Responsabile Tecnico / Sostituto Responsabile dell'Organismo procede al riesame dei Certificati di Ispezione e dei rapporti delle prove metrologiche dell'ispettore incaricato, entro 7 giorni dalla data della verificazione (nel caso di esito positivo) ed entro 48 ore (nel caso di esito negativo).

Nel caso in cui il riesame dia esito positivo e nel caso il Certificato sia stato consegnato contestualmente all'ispezione al Titolare dello strumento, il Certificato di Ispezione stesso viene ritenuto confermato. Nei casi in cui non sia possibile rilasciare il Certificato contestualmente all'ispezione, questo viene inviato via mail o via PEC al Titolare a seguito del riesame.

Nei casi in cui il riesame dia esito negativo il Responsabile Tecnico procederà alla valutazione secondo il seguente criterio:

a. Errori formali: es. trascrizione di dati di anagrafica errati, si provvederà alla emissione dei documenti interessati e alla loro distribuzione nei 7 gg lavorati successivi alla data del riesame, provvedendo al ritiro di quelli errati.

b. Errori sostanziali: es. errori nella valutazione delle prove metrologiche, il RT provvederà ad annullare il rapporto di Ispezione e a pianificare la ripetizione della verificazione dello strumento nei termini massimi di 2 gg dalla data del riesame, informando il Titolare tramite comunicazione scritta.

Il documenti vengono riesaminati al fine di accertare:

- La correttezza dei dati identificativi dello strumento
- I risultati delle misurazioni
- L'esito della verificazione

L'evidenza del processo del riesame è data dalla firma di approvazione posta dal responsabile tecnico 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'OdI l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati del Titolare e dei relativi strumenti.

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

5.4 **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'OdI.

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.

6. Riservatezza

L'Organismo di Ispezione di MABIL S.r.l. assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività di verificazione periodica, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata. L'Organismo rende disponibili a terzi dati e informazioni quanto prescritto da:

- Art. 13 Decreto 21 aprile 2017, n.93 (comunicazione telematica delle ispezioni alla CCIAA di competenza e a UNIONCAMERE);
- Disposizioni di legge specifiche (attività di controllo e sorveglianza di CCIAA e UNIONCAMERE);
- Disposizione degli organismi di accreditamento (attività di sorveglianza ACCREDIA);
- 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. Tutte le altre informazioni sono ritenute riservate e non verranno comunicate.

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 MABIL S.r.l., coinvolto nell'Organismo di Ispezione sottoscrive un codice deontologico - costituito dalle politiche aziendali e accettato nella lettera di incarico della singola risorsa dell'OdI - contenente un impegno formale alla riservatezza.

Il Titolare del trattamento è l'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. con sede in Via Lecce, 20 – 59013 Montemurlo (PO).

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

7. 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'OdI, riferibile ai servizi forniti dall'OdI 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'OdI, riguardo decisioni, valutazioni o attestazioni emesse da parte dell'OdI stesso, affinché vengano riconsiderate.

Tutti i reclami, i ricorsi e i loro iter vengono registrati e conservati nel rispetto delle clausole di riservatezza e possono essere accolti e trattati con adozione di provvedimenti correlati e documentati ove rivelatesi fondate, o respinti nel caso di manifesta infondatezza.

L'OdI 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.

7.1 Reclami

L'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre fonti, es. organismi di vigilanza del mercato) purché scritti e circostanziati nei fatti e nei motivi del reclamo.

Nel caso in cui tali informazioni non siano disponibili nel reclamo, il Cliente (o altro soggetto reclamante) è contattato per le dovute integrazioni. I reclami presi in considerazione vengono registrati ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro una settimana.

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.

In ogni caso, la persona incaricata di gestire il reclamo non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso.

Per la validazione del reclamo è necessario che vengano raccolte tutte le evidenze oggettive necessarie (rapporti di prova, verbali, tarature, competenze dei tecnici, …). Il trattamento del reclamo comprende:

1. Ricezione (scritta e circostanziata) e sua comunicazione a RGQ, entro una settimana dalla ricezione;
2. Comunicazione al reclamante per eventuali integrazioni documentali;
3. Comunicazione al reclamante dell'apertura del reclamo, a seguito della ricezione delle integrazioni, entro una settimana dalla ricezione delle integrazioni stesse;
4. Verbalizzazione dell'analisi del reclamo su M-RNC da parte di RGQ / RT / SRT;
5. Validazione del reclamo, a seguito dell'analisi della causa, da parte di RGQ / RT / SRT e successive decisioni (trattamento, tempi, responsabilità), con registrazione su M-RNC;
6. Comunicazione al Cliente, entro un mese dal ricevimento del reclamo, dello stato del reclamo e dell'esito degli approfondimenti condotti e delle eventuali azioni intraprese;
7. Trattamento e specifiche registrazioni (decisioni, allegati al M-RNC quali rapporti di prova, tarature, …), rintracciabilità al reclamo (es. mail allegate di reclamo / comunicazioni con il Cliente, …);
8. Comunicazioni e condivisione del trattamento con il reclamante e relative registrazioni allegate al (es. mail di conferma, accettazione del trattamento da parte del Cliente, stato di avanzamento intermedi e finali …) e validazione. A seguito della chiusura del reclamo, questa va comunicata al reclamante.

7.2 **Ricorsi**

Il Cliente che utilizza i servizi di verificazione periodica dell'Organismo di ispezione della MABIL S.r.l. ha facoltà di presentare ricorsi scritti, entro 10 gg dal ricevimento dell'esito della verificazione con riferimento alle decisioni adottate a seguito delle attività di controllo metrologico.

Il Cliente che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno, o sistema equipollente (es. PEC), a MABIL S.r.l., Via Lecce, 20 – 59013 Montemurlo (PO), all'attenzione del Rappresentante Legale: tale lettera dovrà riportare i riferimenti del ricorrente, l'oggetto del ricorso e le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni e la firma del ricorrente.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi L'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. invierà al mittente una comunicazione con le relative motivazioni. I ricorsi vengono registrati ed il loro ricevimento e la relativa presa in carico viene confermata per iscritto al ricorrente entro una settimana.

Il Rappresentante Legale di MABIL S.r.l. procederà all'esame del ricorso coinvolgendo un soggetto diverso da chi ha eseguito la verificazione 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. Il ricorrente viene informato dell'evoluzione del ricorso. Il Rappresentante Legale

archivia le registrazioni relative a tutti i ricorsi ed entro 60 giorni dalla presentazione il comunicherà l'esito al ricorrente.

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

7.3 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 Prato.

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

8. 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 dell'Organismo di Ispezione di MABIL S.r.l. Tali tariffe derivano da quanto riportato nel tariffario, dove sono riportate le politiche di scontistica stabilite dall'Organismo. Il tariffario e le relative politiche di sconti vengono aggiornati da RT annualmente e sono resi disponibili al Cliente.

9. 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, l'OdI 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'OdI si riserva la facoltà di addebitare i costi fino al momento dell'interruzione.

10. DOVERI E DIRITTI

10.1 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 30 gg dall'esecuzione dell'attività ispettiva, affinché l'Organismo di Ispezione possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.

b) Ha facoltà di presentare ricorsi scritti, entro 10 gg dal ricevimento dell'esito della verificazione con riferimento alle decisioni adottate a seguito delle attività di controllo metrologico.

c) 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. Nelle offerte vengono riportati i nominativi degli ispettori incaricati della verificazione "Rif Mod OFF-ORD". Sarà cura dell'ufficio valutare la situazione e venire incontro alle richieste del Cliente.

Il Cliente richiedente la verificazione periodica ha i seguenti doveri:

a) Prendere visione del presente Regolamento mediante firma dello stesso ovvero dichiarare di averne presa visione nell'accettazione dell'offerta / ordine;

b) Indicare nella richiesta di verificazione o altro documento tutti gli elementi identificativi per poter eseguire le comunicazioni a CCIAA e UNIONCAMERE, in particolare il codice REA e il codice fiscale;

c) Fornire la documentazione tecnica del dispositivo oggetto di ispezione, in particolare:

- Libretto metrologico, qualora esistente; e se del caso i seguenti documenti
- Manuali d'uso e manutenzione;
- Dichiarazione di conformità dello strumento

d) Garantire al personale addetto alle verificazioni, nel giorno ed orario concordato, l'accesso in condizioni di sicurezza ai locali/impianti;

e) Accogliere il personale ACCREDIA ai fini delle attività di valutazione che questa esercita sull'Organismo di Ispezione ai fini dell'accreditamento come Organismo di Ispezioni di Tipo C o personale ispettivo in addestramento.

f) Comunicare tempestivamente all'Organismo di Ispezione di MABIL S.r.l. i rischi per la salute e la sicurezza dei siti presso cui effettuare la verificazione, 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;

g) Conservare i documenti rilasciati dall'ispettore dell'Organismo di Ispezione esclusivamente nella loro forma integrale e non utilizzare per altri scopi i marchi e loghi presenti nell'interno del Certificato di Ispezione, di ACCREDIA e dell'Organismo di Ispezione. Al Titolare dello strumento è inibito in alcun modo l'utilizzo del marchio ACCREDIA;

10.2 **Impegni e doveri dell'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l.**

L'OdI MABIL S.r.l. si impegna a rispettare quanto previsto da:

- Presente regolamento;
- Decreto 93/2017;
- Norma UNI CEI ECN ISO/IEC 17020 e le altre prescrizioni di ACCREDIA;
- Politiche e procedure stabilite per l'Organismo di Ispezione;
- Effettuare la verificazione periodica entro 45 gg dalla data d'ordine all'OdI;
- Fornire il primo libretto metrologico, senza onere per il Titolare;
- Inviare telematicamente entro 10gg lavorativi dalla verificazione, 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 DM 93/2017 o tramite Telemaco.
- Comunicare al Cliente l'impossibilità ad eseguire verifiche già programmate, 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.

11. DISPOSIZIONI GENERALI

Il contratto si intende valido con l'accettazione dell'offerta e della presa visione del Regolamento. L'Organismo di Ispezione 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 all'OdI MABIL S.r.l., 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, MABIL S.r.l., 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.

12. Clausola di accettazione

Il presente regolamento costituisce parte integrante dei rapporti tra l'OdI e il Titolare richiedente la realizzazione della verificazione periodica dei propri strumenti di pesatura.

Tramite la dichiarazione di presa visione e relativa sottoscrizione in calce sul modulo di offerta – ordine M-OFF-ORD, il Titolare dichiara ed attesta di prendere visione di tutte le clausole stabilite nel presente Regolamento, nonché nelle norme, guide e documenti di riferimenti esplicitamente citati nel presente Regolamento stesso al precedente § 1.

La mancata presa visione del presente regolamento e di tutte le clausole in esso stabilite non consente l'erogazione del servizio di verificazione periodica.

In caso di variazione del Regolamento tra la data di sottoscrizione e l'erogazione del servizio l'OdI invierà al Titolare l'aggiornamento per la relativa presa visione e accettazione.