



**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL  
CLIENTE**

# REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

## Organismo di ispezione tipo C UNI CEI EN ISO/IEC 17020

### Indice generale

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	DISTRIBUZIONE.....	3
3.	ELENCO DEGLI STRUMENTI METRICI .....	3
4.	RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI .....	3
5.	RESPONSABILITÀ .....	6
6.	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICA.....	6
6.1	DESCRIZIONE ATTIVITÀ .....	6
6.2	CONTRATTI PER CLIENTI DI TIPO CONSOLIDATO/CONTINUATIVO .....	7
6.3	MODALITÀ E TEMPISTICHE DI ATTIVAZIONE DELL'ORDINE .....	7
6.4	COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE .....	8
6.5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO .....	8
6.6	EMISSIONE DEI RAPPORTI INTERMEDI E DEL RAPPORTO FINALE.....	9
7.	RAPPORTI DI ISPEZIONE E RESTRIZIONI DI UTILIZZO .....	9
8.	MODIFICA ALLE REGOLE DEI SISTEMI DI ISPEZIONE .....	9
9.	RISERVATEZZA .....	9
10.	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE .....	10
11.	DIRITTI E DOVERI DELL'ODI SAMI .....	10
12.	RECLAMI, RICORSI APPELLI E SEGNALAZIONI .....	12
13.	UTILIZZO MARCHIO ACCREDIA .....	13
14.	TARIFFARIO.....	13
15.	FATTURAZIONE .....	14
16.	CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	14
17.	FORZA MAGGIORE .....	14
18.	FORO COMPETENTE.....	14
19.	DOCUMENTI COLLEGATI AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	15
20.	APPROVAZIONE SPECIFICA .....	15

X copia controllata

Copia non controllata

6	31/10/2022	Per modifiche		
5	01/07/2022	Per modifiche varie		



**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL  
CLIENTE**

4	24/12/2021	A seguito verifica Accredia del 13/10/2021		
3	23/07/2021	Osservazioni in campo Accredia		
2	06/10/2020	Osservazioni Accredia		
1	26/03/2020	Osservazioni Accredia		
0	15/10/2018	1° Emissione		
<b>REV</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REDATTO</b>	<b>APPROVAZIONE</b>

### **1. Scopo e campo di applicazione**

Questo documento contiene una sintesi delle regole che l'Organismo di Ispezione della SA.MI. MANUTENZIONE SRL adotta per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di ispezione di tipo C, in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto n. 93 del 21 aprile 2017 concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sugli strumenti metrici.

I documenti collegati (procedure operative, istruzioni operative e moduli) richiamati dal presente regolamento ne costituiscono parte integrante.

L'Organismo di Ispezione SAMI, in conformità a quanto richiesto dal Decreto 93/17, alla UNI EN ISO/IEC 17020 ed ai regolamenti Accredia (RG-01 e RG-01-04), ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto dotato di una struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente alle attività di verifica periodica, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre SA.MI MANUTENZIONE SRL.

Il personale incaricato dell'effettuazione delle verificazioni periodiche non è impegnato in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività di verifica periodica e non è impegnato in qualsiasi altra attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo di verifica in questione.

L'Odi SAMI svolge la propria attività nel rispetto della legislazione e normativa vigente e garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di verifica periodica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo.



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

Il responsabile tecnico dell'OdI dipende gerarchicamente dal legale rappresentate della SA.MI. MANUTENZIONE SRL. La SA.MI. MANUTENZIONE SRL non svolge attività potenzialmente conflittuali con il servizio di verifica periodica quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione e utilizzazione degli oggetti ispezionati.

### **2. Distribuzione**

Il presente documento ed i relativi documenti allegati sono disponibili presso il sito dell'OdI SAMI all'indirizzo internet [www.samitecnopetrol.it](http://www.samitecnopetrol.it) e sono consultabili senza restrizione alcuna. Detti documenti sono forniti anche in formato cartaceo o elettronico a chiunque ne faccia motivata richiesta.

### **3. Elenco degli strumenti metrici**

L'Organismo di Ispezione svolge l'attività di verifica periodica, così come disposto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 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 su:

- Distributori di carburante (escluso GPL) e di soluzioni a base di urea con portata massima da 2 a fino a 200 l/min;
- Distributori GPL;
- Misuratori massici per metano autotrazione

Il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti di misura dopo la loro messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione delle caratteristiche metrologiche, o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico.

La verifica periodica deve essere effettuata secondo la periodicità di seguito specificata che decorre dalla data dell'ultima verifica. La prima verifica periodica decorre dalla data di messa in servizio e, comunque, da non oltre due anni dall'anno di esecuzione della verifica prima nazionale o CEE/CE o della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare.

In particolare:

- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di quantità di liquidi diversi dall'acqua:
  - 2 anni
- Misuratori massici di gas metano per autotrazione
  - 2 anni

### **4. Riferimenti normativi, termini, definizioni ed abbreviazioni**

La terminologia utilizzata dall'Organismo di Ispezione SA.MI. nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi di seguito elencati;



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- Decreto 21 aprile 2017, n. 93. Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea.;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n.22 Attuazione della direttiva 2004/22/CE relativa agli strumenti di misura, (GU n, 64 del 17-3-2007- Suppl. Ordinario n.73) e successive modificazioni;
- Decreto Legislativo 19 maggio 2016 n. 84. Attuazione della direttiva 2014/32/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura, come modificata dalla direttiva (UE) 2015/13;
- Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 83, recante attuazione della direttiva 2014/31/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti per pesare a funzionamento non automatico (NAWI);
- Norma UNI EN ISO/IEC 17020;
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione - Parte Generale
- Accredia RG-O1-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di ispezione;
- OIML R117, R120 ecc;
- DDMM specifici sugli strumenti metrici destinati alla misurazione del GPL e del metano per autotrazione.

A tal fine l'OdI SAMI mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento. Di seguito le principali abbreviazioni usate dall'OdI SAMI nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento.

RT - Responsabile Tecnico: responsabile delle attività di verifica periodica;

Isp - Ispettore: L'ispettore OdI SAMI incaricato di eseguire la verifica periodica;

IE - Ispettore Esterno: L'ispettore esterno incaricato dall'OdI SAMI di eseguire verifica periodica;

VP - Verifica periodica: il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti metrici dopo la loro messa in servizio, secondo periodicità definita in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi, comportante rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

Strumenti metrici (SM): gli strumenti metrici indicati nel modulo M7 Elenco strumenti metrici VP che nel seguito del regolamento saranno indicati come "strumenti metrici" "SM".

Di seguito le principali definizioni usate dall'OdI SAMI nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento:

**"funzione di misura legale"** La funzione di misura giustificata da motivi di interesse pubblico, sanità pubblica, sicurezza pubblica, ordine pubblico, protezione dell'ambiente, tutela dei consumatori, imposizione di tasse e di diritti e lealtà delle transazioni commerciali.

**"significato accreditamento Accredia"** ACCREDIA è "l'Ente Unico nazionale di accreditamento" competente a concedere o revocare l'Accreditamento, agli Organismi di Ispezione.

L'Accreditamento è l'Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti. (fonte: [www.accredia.it](http://www.accredia.it))

L'accreditamento è garanzia di:



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

**Imparzialità:** rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo di Ispezione.

**Indipendenza:** il personale preposto all'esecuzione delle Verifiche periodiche ed al rilascio del Rapporto di Ispezione agiscono in assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da ispezionare/verificare.

**Correttezza:** il personale tiene sempre un comportamento ispirato ad un'etica professionale corretta e coerente con i principi dell'OdI SAMI ed alle normative di riferimento. Le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

**Competenza:** l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di Verifica periodica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

**Eguaglianza:** la fornitura del servizio di Verifica periodica è improntato ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza discriminazione alcuna, garantendo ai propri Clienti la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

ACCREDIA concede l'Accreditamento ad un Organismo di Ispezione quando ne abbia accertato la competenza tecnica e gestionale in conformità ai requisiti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed ai documenti ACCREDIA.

L'elenco delle attività accreditate per cui l'Organismo di Ispezione SAMI è Accreditato sono indicate sia nel tariffario dell'Organismo di Ispezione sia nel sito internet [www.accredia.it](http://www.accredia.it) accedendo alla banca dati "Organismi di certificazione d'ispezione" e selezionando i criteri desiderati

ACCREDIA non è responsabile dei risultati delle verifiche periodiche e/o di eventuali opinioni ed interpretazioni che ne possano derivare.

L'accreditamento non costituisce un'approvazione dello strumento metrico sottoposto a verifica periodica dall'Organismo di Ispezione.

L'accreditamento garantisce che i rapporti di ispezione che riportano il marchio ACCREDIA siano rilasciati nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità, e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili.

È responsabilità dell'Organismo di Ispezione assicurare e mantenere la piena e sistematica conformità alle prescrizioni, in ogni momento e per ogni aspetto della propria attività.

**"esito verifica periodica"** L'esito positivo della verifica periodica è attestato mediante il contrassegno di eseguita verifica periodica di colore verde riportante l'anno ed il mese della scadenza della verifica ed il logo identificativo dell'Organismo di Ispezione che ha eseguito la verifica.

La verifica periodica prevede il ripristino degli eventuali sigilli rimossi.

L'esito negativo della verifica periodica è attestato mediante il contrassegno di colore rosso riportante la data di eseguita verifica ed il logo identificativo dell'Organismo di Ispezione.

Il dispositivo che non ha superato con esito positivo la verifica periodica può essere detenuto ma non utilizzato. Gli stessi strumenti possono essere riutilizzati, dopo essere stati riparati, previa richiesta di una nuova verifica periodica, purché muniti di sigilli provvisori applicati, a richiesta del titolare dello strumento metrico, dal riparatore in sostituzione di quelli rimossi.

**"libretto metrologico"** Sul libretto metrologico vengono annotate tutte le informazioni relative allo strumento metrico e riporta cronologicamente gli interventi effettuati.

Il libretto metrologico può essere sia in formato cartaceo sia in formato digitale.

Il libretto metrologico è fornito dal fabbricante dello strumento metrico o dall'Organismo di Ispezione che esegue per la prima volta la verifica periodica, senza onere per il titolare dello strumento.

Il libretto metrologico deve essere esibito, su richiesta degli organi di controllo.



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

### **5. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente dell'Organismo di Ispezione SAMI e l'ODI stesso devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di verifica periodica

Di norma l'ODI SAMI non subappalta le verificazioni periodiche in quanto il proprio personale è in grado di soddisfare appieno i carichi di lavoro.

Nel caso in cui si renda necessario subappaltare le attività di verifica periodica queste saranno affidate esclusivamente ad Organismi di Ispezione aventi sia l'accreditamento Accredia secondo una delle seguenti norme: UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012; UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005; UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 per l'attività di verifica periodica degli strumenti metrici oggetto della verifica periodica, sia il riconoscimento dell'UnionCamere per detta attività in corso di validità.

Resta sempre in capo all'ODI SAMI la piena responsabilità per ogni attività subappaltata. Tale attività è regolata da una specifica Procedura (PO7 Disciplinare di Incarico).

L'ODI SAMI si riserva inoltre la facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo comunque la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

### **6. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verificazioni periodica**

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica periodica sono in accordo ai requisiti del DM n. 93 del 21/4/17 e alla norma UNI EN ISO/IEC 17020. Di seguito si riporta un estratto della procedura PO2 Riesame richieste offerte contratti consultabile sul sito internet [www.samitecnopetrol.it](http://www.samitecnopetrol.it)

#### **6.1 Descrizione attività**

L'ODI fornisce il servizio di verifica periodica a chiunque lo richieda; in particolare i clienti possono essere di tipo:

- Consolidato. Cliente abituale per il quale l'ODI esegue verificazioni periodiche con continuità.
- Occasionale Cliente per il quale l'ODI esegue verificazioni periodiche con frequenza saltuaria.
- Nuovo Cliente. Cliente che presenta per la prima volta a verifica periodica i propri strumenti metrici.
- Continuativo. Cliente con il quale l'ODI ha stipulato un contratto di verifica periodica attivo nell'anno di riferimento e che dà luogo a una più verificazioni periodiche.

Per i nuovi clienti, consolidati ed i clienti occasionali il contratto è formalizzato nel modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta. Per i clienti di tipo "continuativo" l'ODI SAMI stipula appositi contratti (descritto al successivo paragrafo 6.2).

Qualora il cliente richieda l'applicazione di un proprio disciplinare l'ODI SAMI verificherà che il disciplinare proposto dal Cliente sia congruo con le proprie procedure e richiedendo, se del caso, al cliente la modifica e/o commentando gli eventuali scostamenti.

La Segreteria dell'ODI verifica che il modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta sia correttamente compilato in ogni sua parte e che contenga gli eventuali allegati previsti.





## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

Con la firma del contratto il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare quanto previsto nel REGOLAMENTO inviato contestualmente al contratto/offerta e comunque disponibile sul sito [www.samitecno petrol.it](http://www.samitecno petrol.it) che, tra le altre informazioni contiene:

- significato dell'accreditamento Accredia;
- le indicazioni circa le modalità di presentazione a verifica degli strumenti metrici;
- l'accettazione senza costi aggiuntivi a carico del cliente, dell'eventuale presenza di ispettori: dell'organismo di accreditamento in veste di osservatori; di ispettori dell'OdI SAMI in affiancamento/addestramento; di ispettori dell'OdI SAMI in veste di osservatori (per attività di monitoraggio in campo)
- i diritti ed i doveri del cliente e quelli dell'OdI.

L'OdI ha una sua banca dati nella quale sono archiviati, tra le altre cose, i manuali d'uso e manutenzione, i piani di legalizzazione e i documenti che attestano la conformità dei vari strumenti metrici. Qualora i documenti richiesti nel modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta siano già in possesso dell'OdI, la Segreteria non richiederà al cliente la loro presentazione.

Nel modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta viene indicato il nominativo dell'Ispettore/i incaricato/i di svolgere le attività di verifica periodica. Il cliente può esprimere parere contrario verso tale designazione, nel qual caso l'OdI SAMI comunica al Cliente un altro nominativo. Qualora il cliente non accetti gli Ispettori proposti dall'OdI SAMI la VP non può essere svolta.

Il modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta firmato resta all'Organismo di Ispezione; una copia è consegnata al Cliente. La firma per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. La firma da parte del personale dell'Organismo di Ispezione incaricato dell'accettazione costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta.

Non sono accettati ordini verbali.

### **6.2 Contratti per clienti di tipo continuativo**

L'Organismo di Ispezione può stipulare con i Clienti dei contratti per attività continuative che sono attivati ogni qualvolta viene effettuata una richiesta e/o alla scadenza della validità della verifica periodica. A tal fine il responsabile tecnico predispone un'offerta/contratto effettuando una verifica preliminare circa la capacità dell'Organismo di Ispezione in termini di risorse ad effettuare il servizio richiesto.

L'offerta firmata per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. La firma da parte del Responsabile Tecnico costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta/contratto.

Se il Cliente, sulla base di quanto previsto nell'offerta secondo lo schema tipo, predispone un suo documento contrattuale, il Responsabile Tecnico verifica che quanto riportato dal Cliente è conforme a quanto definito nell'offerta e che comprenda tutti gli elementi previsti dallo schema di accreditamento, altrimenti concorda con il Cliente le necessarie modifiche, che dovranno essere sottoscritte dalle parti.

### **6.3 Modalità e tempistiche di attivazione dell'ordine**

Per i clienti di tipo "continuativo" con i quali l'OdI SAMI ha stipulato appositi contratti le modalità e le tempistiche di attivazione dell'ordine sono specificate nei contratti stessi.

Per i nuovi clienti, i clienti consolidati ed i clienti occasionali la Segreteria dell'OdI verifica che il modulo MPO2\_1 Contratto/Offerta sia correttamente compilato in ogni sua parte e che contenga gli allegati previsti. Qualora il modulo riporti informazioni ritenute non complete e/o mancanti, la



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

segreteria ne informa il cliente entro 2 giorni lavorativi e concorda, se del caso, le modalità per la corretta compilazione. La segreteria provvede a comunicare al cliente tutte le informazioni relative alla VP compilando la parte riservata all'ODI.

Qualora la VP venga, per un qualsiasi motivo dal cliente annullata, l'OdI SAMI ne informerà gli organi di vigilanza, Camera di Commercio competente per territorio.

### **6.4 Comunicazioni con il cliente**

Terminata la Verificazione periodica l'Ispettore:

- rilascia al cliente il rapporto di lavoro MPO8\_3 Rapporto di lavoro che contiene tra le altre cose, l'indicazione dell'esito della verificazione periodica effettuata;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico;
- trasmettere il Rapporto di Ispezione MIO8\_x\_n Rapporto di Ispezione al Responsabile Tecnico per l'approvazione;
- Il RdI validato viene trasmesso al cliente o per:
  - consegna brevi manu con ricevuta di consegna controfirmata dal cliente;
  - posta raccomandata con ricevuta di ritorno;
  - posta elettronica certificata, in questo caso il RdI viene realizzato in formato PDF o JPG.

Eventuali ritardi nella consegna del Rapporto di Ispezione sono comunicati al Cliente telefonicamente o, se richiesto dal Cliente, tramite comunicazione formale.

La ragioneria dell'OdI SAMI provvede alla fatturazione delle Verificazioni periodiche effettuate.

Tutte le comunicazioni con i clienti avvengo per posta elettronica normale, certificata (PEC) o con Raccomandata A/R qualora non siano espressamente indicate modalità differenti.

### **6.5 Erogazione del servizio ispettivo**

L'OdI SAMI eroga il servizio di verificazione periodica oggetto del contratto secondo le modalità specificate nelle procedure adottate dall'OdI SAMI nel totale rispetto delle normative vigenti.

Il cliente si impegna a fornire all'OdI SAMI la massima collaborazione durante tutte le fasi della verificazione periodica, consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

A seguito dell'accettazione del contratto da parte del cliente, l'OdI SAMI invierà il programma di ispezione e gli ispettori abilitati per la verificazione periodica, in conformità ai regolamenti Accredia RG-01 ed RG-01-04.

Il cliente ha il diritto di non accettare gli ispettori abilitati per l'esecuzione della verificazione periodica.

Nel caso in cui per qualsiasi motivo il cliente debba annullare la verifica (per impossibilità di essere sull'impianto, etc.) per la data programmata dall'OdI, l'OdI ne prenderà atto e comunicherà alla CCIAA di competenza l'annullamento della verifica programmata e successivamente provvederà a programmare un'altra data.

Alle attività ispettive hanno facoltà di assistere Ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia) e operatori delle Camere di Commercio, previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza di tale obbligo da parte del cliente, l'OdI SAMI dovrà sospendere l'attività di verificazione periodica.





## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

### **6.6 Emissione dei Rapporti intermedi e del Rapporto Finale**

Al termine dell'attività di verifica periodica, l'ispettore esegue le seguenti operazioni:

- rilascia al cliente il rapporto di lavoro che contiene, tra le altre cose, l'indicazione dell'esito della verifica periodica effettuata;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico se presente o a compilare un nuovo libretto metrologico;
- emette un Rapporto di Ispezione (conforme al Decreto n.93/2017 nei casi previsti) firmato dal tecnico. Copia, del presente rapporto può essere rilasciata al cliente, con la dicitura "COPIA NON APPROVATA – DOCUMENTO PER USO INTERNO" in quanto ancora non firmata dal Responsabile Tecnico dell'OdI SAMI;
- ripristina lo stato dei luoghi, apponendo i propri sigilli assegnati dall'UnionCamere ed appone sullo strumento oggetto della verifica periodica il contrassegno riportante l'esito della verifica stessa;
- il responsabile tecnico dell'OdI verifica il rapporto di ispezione prodotto a seguito della verifica periodica e qualora:
  - abbia dubbi sulla validità dei risultati ottenuti (esito negativo del riesame da parte di RT) richiede la ripetizione della verifica periodica o parte di essa. Questa attività sarà svolta senza aggravio di costi per il cliente;
  - evidenzi in esattezze formali per le quali non sia necessaria la ripetizione della verifica periodica, sarà emesso un nuovo RdI con le modalità previste dal MQ punto 7.4.8..

Qualora il responsabile tecnico convalidi il rapporto di ispezione, copia dello stesso sarà inviato, **entro sette giorni dall'esecuzione della verifica**, al cliente. In caso di esito negativo dell'ispezione, il cliente dovrà adottare le adeguate azioni correttive previste dalla normativa vigente.

### **7. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo**

Una volta ricevuto il Rapporto di ispezione finale, il cliente potrà utilizzarlo, alla condizione che dovrà essere riprodotto integralmente, senza omettere alcuna parte di esso.

### **8. Modifica alle regole dei sistemi di ispezione**

L'OdI SAMI modifica le regole del proprio sistema di ispezione solamente nel caso in cui vengano modificati i documenti di legge di riferimento (normative, decreti legge, ecc.); in tal caso ne darà comunicazione al cliente entro 5 giorni a mezzo mail, lo stesso potrà recedere dal contratto o potrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti.

### **9. Riservatezza**

Tutte le informazioni acquisite dall'OdI SAMI non saranno rese note a terzi, salvo quanto concerne le comunicazioni previste per legge agli organi di controllo.



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

### **10. Diritti e doveri del cliente**

Il titolare degli strumenti metrici **deve** richiede la verifica periodica ad un Organismo di Ispezione entro:

- entro 5 giorni lavorativi prima della scadenza della precedente verifica periodica;
- entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuta riparazione dei propri strumenti se tale riparazione ha comportato la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

I titolari degli strumenti metrici soggetti all'obbligo della verifica periodica **devono**:

- comunicare entro 30 giorni alla Camera di commercio competente la data di inizio e di fine dell'utilizzo e gli altri elementi previsti all'articolo 9, comma 2, del DM del 21 aprile 2017 n.93;
- conservare il libretto metrologico;
- mantenere l'integrità dell'etichetta apposta in sede di verifica periodica, nonché di ogni altro marchio, sigillo, anche di tipo elettronico, o elemento di protezione;
- curare l'integrità dei sigilli provvisori di cui richiedono l'applicazione al riparatore.

Ai fini dell'esecuzione della verifica periodica il cliente **deve** inoltre:

- attenersi al presente regolamento;
- fornire tutti i dati richiesti dall'OdI SAMI relativamente agli strumenti metrici oggetto della verifica periodica;
- garantire al personale dell'OdI SAMI e ad eventuali ispettori Accredia e/o Camera di Commercio l'accesso, pena l'impossibilità di eseguire la verifica periodica, ai locali in cui si trovano gli strumenti metrici da verificare;
- garantire al personale dell'OdI SAMI l'accesso in sicurezza ai siti che ospitano gli strumenti metrici oggetto della verifica periodica;
- fornire all'OdI SAMI le informazioni necessarie sui rischi specifici presenti negli ambienti in cui opereranno gli ispettori dell'OdI SAMI ai fini della verifica periodica (esempio classificazione dei luoghi con pericolo di esplosione per la presenza di gas naturale, presenza di rischio di folgorazione, ecc.);

L'OdI SAMI si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle verificazioni periodiche in caso di inadempienza anche di uno solo dei punti sopra elencati.

Il cliente può:

- presentare reclami, segnalazioni, appelli e/o ricorsi e segnalazioni in relazione alla verifica periodica conformemente a quanto espresso al paragrafo 12 del presente regolamento;
- chiedere la sostituzione degli ispettori abilitati all'esecuzione della verifica periodica.

### **11. Diritti e doveri dell'OdI SAMI**

L'Organismo di Ispezione garantisce che:

- si attiene scrupolosamente al presente regolamento;
- opera nel rispetto dei principi di:



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- *indipendenza* di giudizio rispetto ai compiti assegnati e si impegna ad escludere che esigenze contingenti interne alla Società stessa possano incidere anche temporaneamente sulla regolare attività dell'OdI.
- *Imparzialità*, garantendo che tutto il suo personale agisca in condizioni da garantire un giudizio imparziale, libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro genere che possa influenzare il giudizio tecnico, indipendentemente da vincoli di natura commerciale o finanziaria e da rapporti societari con i suoi clienti.
- *Riservatezza*, garantendo che tutto il personale mantenga il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso. In particolare, si impegna affinché tutte le informazioni, sia di natura tecnica che commerciale, acquisite nello svolgimento dei propri incarichi, non vengano divulgate o trasmesse a soggetti a cui non spettino per obbligo legislativo/normativo o per contratto. Le informazioni potranno essere divulgate a terzi solamente con consenso scritto del Cliente. L'OdI SAMI fornirà tali informazioni solo nel caso in cui vengano richieste dagli enti di accreditamento, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. Infatti nelle attività ispettive trovano applicazione le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da art.13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679) , in quanto i dati non vengono utilizzati per profilazione, e nel caso in cui vengano gestiti da personale esterno questi dovranno sottoscrivere la "Dichiarazione di riservatezza fornitori".
- *Eguaglianza*, garantendo che la fornitura del servizio di I verifica periodica è improntato ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti, senza discriminazione alcuna, garantendo ai propri Clienti la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato
- Le attività di verifica periodica vengono svolte entro 45 giorni dalla data di ricezione dell'offerta debitamente firmata per accettazione.
- Le attività di verifica periodica vengono svolte nel rispetto totale delle normative vigenti in materia ed in particolare l'OdI cura le comunicazioni di eseguita verifica periodica con le Camere di Commercio competenti per territorio e l'Unioncamere.
- Applica in maniera conforme, secondo i piani di legalizzazione, i sigilli di protezione posti sugli strumenti metrici.
- Cura i rapporti con le Camere di Commercio e con le autorità preposte alle attività di vigilanza.
- Cura la compilazione precisa e puntuale del libretto metrologico.
- L'OdI SAMI ha sottoscritto una adeguata copertura assicurativa per i rischi derivanti dal giudizio espresso in campo dai propri ispettori nell'esercizio della propria attività (verifica periodica)".
- Durante le attività di verifica periodica può essere presente personale in affiancamento e/o addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento e degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.
- Il Cliente può assistere alle attività di verifica periodica.

L'OdI SAMI si impegna inoltre ad informare il cliente su eventuali revoche dell'abilitazione ad



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

eseguire la propria attività da parte delle autorità competenti; in tal caso l'Odi SAMI si ritiene sollevato da ogni eventuale danno cagionato da tale sospensione/revoca dell'attività. Parimenti il cliente ha facoltà di recedere dal contratto sottoscritto per il servizio di verifica periodica. Nelle attività ispettive trovano applicazione le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da GDPR (Regolamento UE 2016/679).

In caso di esplicita richiesta del cliente, l'Odi gli invierà una copia dei documenti di sistema a mezzo e-mail.

### **12. Reclami, ricorsi appelli e segnalazioni**

L'Odi SAMI ha predisposto una apposita procedura (PO10 Reclami e Ricorsi) per la gestione di eventuali reclami, ricorsi, appelli e segnalazioni.

Si intendono per:

Si intende per reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da un'organizzazione all'Odi SAMI relativa alle attività dell'Odi SAMI.

Si intende per ricorso appello: richiesta formalizzata dal cliente, proprietario dello strumento metrico, all'Odi SAMI, affinché i risultati relativi alla Verifica periodica vengano riconsiderati.

Si intende per segnalazione: indicazione di massima presentata da una persona o da un'organizzazione all'Odi SAMI il cui contenuto ha lo scopo di migliorare l'attività i documenti e/o le modalità operative dell'Odi SAMI stesso e/o di segnalare una potenziale inefficienza/carenza dell'Odi SAMI.

I reclami sulle attività dell'Odi SAMI possono essere presentati sia in forma scritta che verbale, da soggetti anche non direttamente coinvolti nelle attività di verifica periodica.

Il reclamo può riguardare tutte le fasi del processo di verifica periodica.

In sintesi la procedura per i reclami prevede che:

- Il cliente potrà presentare reclami in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo [www.samitecno petrol.it](http://www.samitecno petrol.it) o a richiesta presso la segreteria dell'Odi, o in forma verbale in questo caso sarà cura del personale dell'Odi SAMI ricevente provvedere a compilare l'apposito modulo;
- il reclamo sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico dell'Odi SAMI in piena autonomia, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sui reclami non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate; qualora nel reclamo sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, pertanto le valutazioni saranno sempre svolte da personale tecnicamente competente **estraneo al ricorso, appello e/o reclamo** o comunque qualora le caratteristiche del ricorso/appello e/o reclamo lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente appositamente nominato dalla Direzione dell'Odi non coinvolto nell'attività oggetto del reclamo .
- L'esito del reclamo e la sua risoluzione saranno comunicati al reclamante in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- L'Odi SAMI tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi/appelli gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di dieci anni.



## REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

I ricorsi/appelli possono essere presentati esclusivamente dai soggetti direttamente coinvolti nell'attività di verifica periodica, in forma scritta, mediante l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo [www.samitecnopetrol.it](http://www.samitecnopetrol.it) o richiesta presso la segreteria dell'OdI.

Il ricorso può riguardare solamente il rapporto di ispezione.

In sintesi la procedura per i ricorsi prevede che:

- Il cliente potrà presentare ricorsi/appelli in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo [www.samitecnopetrol.it](http://www.samitecnopetrol.it) o a richiesta presso la segreteria dell'OdI;
- il ricorso sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico dell' OdI SAMI in piena autonomia, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sul ricorso non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del ricorrente e delle eventuali parti interessate; qualora nel ricorso sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, o comunque qualora le caratteristiche del ricorso lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente che sarà appositamente nominato dalla Direzione dell'OdI SAMI.
- L'esito del ricorso e la sua risoluzione saranno comunicati al ricorrente in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- L' OdI SAMI tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi/appelli gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di dieci anni.

L'OdI SAMI ha previsto inoltre la possibilità che chiunque, anche se non direttamente coinvolto nelle attività di verifica periodica, possa fare segnalazioni sulle attività dell'OdI SAMI; a seguito delle quali sarà aperta, se del caso, apposita azione correttiva.

I costi relativi alle attività di valutazione del reclami/segnalazioni/ricorsi sono a carico dell'OdI.

### **13. Utilizzo marchio Accredia**

Si precisa che il marchio Accredia apposto sui RdI testimonia il riconoscimento da parte di Accredia dell'idoneità a svolgere le attività di verifica periodica per cui l'OdI ha ottenuto l'accreditamento.

L'Accreditamento è l'Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti.

Fonte Accredia <https://www.accredia.it/accreditamento/marchio>.

Per le condizioni di utilizzo del marchio Accredia si rimanda al documento Accredia RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA.

L'utilizzo al marchio è precluso ai clienti dell'organismo.

### **14. Tariffario**

L'OdI SAMI si impegna ad applicare un tariffario ispirato a principi di eguaglianza e non discriminatorio nei confronti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

L'OdI SAMI si impegna inoltre ad applicare una politica degli sconti che tiene conto di fattori oggettivi quali la densità degli strumenti, ecc.

Sia il tariffario che la politica degli sconti sono contenuti in un documento disponibile presso gli uffici dell'OdI SAMI a disposizione delle autorità competenti.



## **REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE**

L'OdI SAMI si riserva il diritto di modificare sia il tariffario che la politica degli sconti. Le offerte emesse saranno conformi al tariffario vigente al momento dell'emissione dell'offerta economica.

### **15. Fatturazione**

Le modalità di fatturazione saranno concordate con il cliente ed indicate nelle singole offerte emesse dell'OdI SAMI.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 d lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, l'OdI SAMI si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica periodica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte dell'OdI SAMI relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- l'OdI SAMI si riserva il diritto di annullare il contratto sottoscritto (ed eventualmente rimettere una nuova proposta commerciale) nel caso in cui vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni, dati ed informazioni dichiarate dal cliente relativamente alle attività di verifica periodica oggetto del contratto.

### **16. Corrispettivo e modalità di pagamento**

Il cliente dovrà corrispondere all'OdI il corrispettivo pattuito secondo le modalità definite in sede di offerta.

In caso di ritardi nei pagamenti (riportati in fattura), L'OdI si riserva di applicare le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali).

### **17. Forza Maggiore**

Ciascuna parte sarà liberata dagli obblighi assunti in base al contratto sottoscritto, nella misura in cui e per il periodo in cui l'esecuzione dello stesso sia impedita da una causa di forza maggiore.

La parte che intenda avvalersi di una causa di forza maggiore dovrà notificare immediatamente alla controparte il verificarsi e la cessazione di tale evento. Ai fini dell'applicazione della presente clausola si considerano cause di «forza maggiore», a titolo non limitativo: sciopero, incendio, mobilitazione, requisizione, embargo, restrizioni valutarie, insurrezione, interruzione dei trasporti, restrizioni all'uso di energia ed in generale qualsiasi circostanza indipendente dalla volontà delle parti che impedisca ad una di esse di eseguire i propri obblighi. Qualora le circostanze di forza maggiore perdurino per un periodo superiore a tre mesi, ciascuna parte avrà la facoltà di risolvere per iscritto il contratto sottoscritto senza incorrere in ulteriori responsabilità.

### **18. Foro competente**

Il foro competente per la risoluzione di ogni controversia che scaturisca dall'esecuzione di verifiche periodiche è quello di CHIETI.





**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL  
CLIENTE**

**19. Documenti collegati al presente regolamento**

I documenti di seguito elencati, richiamati nel presente documento, che ne sono parte integrante, sono consultabili senza restrizione alcuna al sito internet [www.samitecno petrol.it](http://www.samitecno petrol.it).

- PO2 Riesame Richieste offerte contratti
- PO7 Disciplinare Incarico
- PO8 Verifiche Periodiche Metriche
- PO10 Reclami e Ricorsi
- MPO2\_1 Contratto Offerta
- MPO10\_2 Reclami Segnalazioni Ricorsi

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....

**20. Approvazione specifica**

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt, 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 1. Scopo e campo di applicazione; 2. Distribuzione; 5. Responsabilità; 6. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verificazioni periodiche; 7. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo; 8. Modifica alle regole del sistema di ispezione; 9. Riservatezza; 10 Diritti e doveri del cliente; 11. Diritti e doveri dell'OdI SAMI; 12. Reclami, ricorsi appelli e segnalazioni; 13. Utilizzo del marchio Accredia; 14 Tariffario; 15. Fatturazione; 16. Corrispettivo e modalità di pagamento; 17. Forza Maggiore; 18. Foro competente 19. Documenti collegati al presente regolamento.

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....