

Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2.	RIFERIMENTI.....	2
3.	PROCESSO DI VERIFICAZIONE PERIODICA	3
3.1.	PERSONALE ISPETTIVO	3
3.2.	RICHIESTA DEI SERVIZI.....	3
3.2.1.	TARIFFARIO E FATTURAZIONE	5
3.3.	EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
4.	RISERVATEZZA	7
5.	RECLAMI E RICORSI.....	8
6.	DIRITTI E DOVERI - OBBLIGHI DELLE PARTI	9
7.	MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	10
8.	FORZA MAGGIORE	11
9.	CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	11
10.	GENERALITÀ	12

STATO DELLE REVISIONI

Rev	Data Emissione	Data entrata in vigore	Natura delle modifiche	Redazione	Verifica	Approvazione
00	10.10.2018	10.10.2018	Prima emissione	RSG	RTOdI	DIR
01	10.03.2020	10.03.2020	Modifiche su lato dx con barra.	RSG	RTOdI	DIR
02	28.04.2022	28.04.2022	Modifiche per rilievi Accredia	RSG	RTOdI	DIR
03	24.08.2022	24.08.2022	Modifiche per rilievi Accredia_1	RSG	RTOdI	DIR
04	22.10.2022	22.10.2022	Adeguamento alla Direttiva Mise del 6.4.2022	RSG	RTOdI	DIR
05	28.11.2022	28.11.2022	Modifiche rilievi Accredia_2	RSG	RTOdI	DIR
06	30.12.2022	30.12.2022	Modifiche rilievi Accredia_3	RSG	RTOdI	DIR
07	27/05/2024	05/06/2024	Revisione generale	RSG	RTOdI	DIR

Agenzia Pinopaca di Carbotti Giuseppe

Sede legale: Via Paolo Marzi, 1/B – 70026 Modugno (BA)

REA: BA-557543 Codice Fiscale: CRBGPP77E31A662E Partita IVA: 07411220721

email: pinopaca@gmail.com www.agenziapinopaca.it PEC: pinopaca@pec.it

Unità Locale n. BA/1 – “Agenzia Pinopaca – OdI”

Strada Provinciale 231 km 3 lotto 2 – 70032 Bitonto (BA)

email: laboratorio@agenziapinopaca.it tel./fax. 080.2378771 cellulare 338 4574930

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento è stato adottato da **Agenzia Pinopaca Odl**, Organismo d'Ispezione della Agenzia Pinopaca di Carbotti Giuseppe, per le attività di verifica periodica su strumenti di misura disciplinate dal Decreto 21 aprile 2017 n°93 e ss.mm.ii., per le seguenti categorie di strumenti di misura, approvati secondo la normativa Nazionale o Europea:

- Distributori di carburante (escluso GPL) e sistemi di misura per soluzioni a base di urea, con portata massima d'erogazione fino a 200 L/min;
- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna - GPL - con portata massima fino a 740 L/min;
- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna - carburanti (escluso GPL) - con portata massima fino a 5000 L/min;
- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua destinati al rifornimento degli aeromobili - carburante per il rifornimento degli aeromobili - con portata massima fino a 5000 L/min.

Il servizio è offerto a tutte le aziende interessate che ne fanno richiesta, senza nessuna discriminazione.

Lo scopo del presente documento è definire i rapporti tra l'Organismo d'Ispezione e i titolari degli strumenti di misura, di seguito indicati come "Clienti".

Le condizioni si applicano ai servizi offerti dall'Organismo d'Ispezione salvo eventuali eccezioni decretate e documentate dall'Organismo stesso.

2. RIFERIMENTI

I riferimenti normativi, i termini e le definizioni utilizzati nel presente regolamento fanno riferimento ai seguenti documenti

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 :**
Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che eseguono Ispezioni;
- **Decreto Legislativo 2 febbraio 2007 n°22 :**
Attuazione della Direttiva 2004/22/CE relativa agli strumenti di misura MID, così come modificato dal
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) 2015/113;
- **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;
- **Direttiva MISE del 06/04/2022:**
Direttiva del Ministro dello sviluppo economico recante l'adozione, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del Decreto del Ministro dello sviluppo economico 21 aprile 2017, n. 93, di schede tecniche per la verifica periodica di strumenti di misura in servizio utilizzati per funzioni di misura legali ;
- **ACCREDIA RG-01 :**
Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte generale;

- **ACCREDIA RG-01-04 :**
Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione.
- **ACCREDIA RG-09 :**
Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
- **UNIONCAMERE :**
Regolamento per gli organismi accreditati che eseguono la verifica periodica degli strumenti di misura di cui al Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Nota : Il Decreto 21 aprile 2017 n°93 può essere di seguito indicato con il termine "Decreto" oppure "Decreto n°93/2017". Il termine "Cliente" utilizzato nel presente documento si riferisce al "Titolare dello Strumento" così come definito dal punto g), comma 1, articolo 2, Decreto n°93/2017.

Il significato dell'accreditamento con Accredia, e tutte le informazioni al riguardo, sono reperibili sul sito internet istituzionale <https://www.accredia.it>.

3. PROCESSO DI VERIFICAZIONE PERIODICA

3.1. PERSONALE ISPETTIVO

I servizi di verifica periodica offerti dall'Organismo vengono effettuati da personale ispettivo selezionato e qualificato. Ogni ispettore deve superare un iter di formazione e qualificazione prima di essere abilitato.

Per fornire maggiori garanzie sull'operato degli ispettori, vengono pianificate ulteriori sessioni di formazione per mantenere il passo con l'evoluzione normativa e l'immissione nel mercato di nuovi strumenti di misura, e sono inoltre implementati programmi di monitoraggio in campo per verificare il mantenimento delle competenze nel tempo.

Ogni ispettore impegnato nelle attività di verifica periodica svolge il proprio ruolo seguendo i principi di imparzialità, indipendenza, riservatezza.

3.2. RICHIESTA DEI SERVIZI

Tutte le aziende interessate ai servizi offerti dall'Organismo d'Ispezione possono contattare i nostri uffici tramite posta elettronica, telefono, fax o altre forme di contatto, per richiedere informazioni.

Verrà fornito un modulo di richiesta da compilare dove sarà necessario indicare i propri dati identificativi e i dati degli strumenti di misura da sottoporre a verifica periodica, per una corretta elaborazione dell'offerta.

Il modulo di richiesta è liberamente scaricabile dalla pagina internet dell'organismo, raggiungibile all'indirizzo www.agenziapinopaca.it/site/index.php/organismo-di-ispezione.

Il titolare dello strumento è tenuto a richiedere la verifica periodica dei propri strumenti a seguito di:

- termine del periodo a disposizione per l'esecuzione della prima verifica periodica;
- scadenza della verifica periodica precedente;
- intervento di manutenzione che comporta la rimozione di sigilli;
- qualsiasi modifica considerata sostanziale al sistema di misura o dei suoi componenti sensibili.

La richiesta deve essere inoltrata entro i 5 giorni che precedono la data di scadenza della verifica periodica oppure, in caso di manutenzioni comportanti la rimozione di sigilli, entro 10 giorni dalla data d'intervento.

I canali di comunicazione, tra l'Organismo e il Titolare dello Strumento/Cliente, per l'invio/ricezione di documenti, possono essere sistemi di posta elettronica, sistemi di messaggistica, brevi manu o posta ordinaria. Gli scambi di informazioni, notifiche o i reclami possono avvenire anche verbalmente (di presenza) o telefonicamente.

Il modulo di richiesta dovrà essere compilato e firmato dal titolare dello strumento, oppure da un suo delegato, facente parte dell'organizzazione del titolare dello strumento e munito di apposita delega che dovrà essere presentata insieme alla richiesta.

Sono accettate altresì le richieste compilate e firmate da gestori di impianti carburante che risultano legati al titolare dello strumento da un contratto, sul quale è prevista la delega delle responsabilità in merito al rispetto delle leggi vigenti in materia di verifica periodica strumenti di misura. Rientrano in quest'ultimo caso i gestori degli impianti di distribuzione carburanti appartenenti alle compagnie petrolifere o a grandi reti di distribuzione.

Ulteriori modalità di presentazione della richiesta possono essere concordate e regolamentate da contratti quadro o da contratti di gara, indetti da compagnie petrolifere o grandi reti di distribuzione carburante, dove le attività di richiesta delle verificazioni periodiche vengono gestite da sistemi automatizzati.

Non sono accettate richieste da parte di intermediari o ulteriori figure terze.

La richiesta non è vincolante per l'Organismo fino a quando non viene sottoscritta l'offerta economica con le relative condizioni e la stessa deve essere riesaminata con esito positivo dal Responsabile Tecnico dell'Organismo.

Il Responsabile Tecnico dell'Organismo esamina la richiesta pervenuta, verificando la completezza delle informazioni e, nel caso di richieste incomplete, contatta l'interessato per ricevere le informazioni mancanti.

Avendo a disposizione tutte le informazioni essenziali, viene valutata la fattibilità della richiesta e le risorse necessarie e viene elaborato un preventivo di spesa che sarà inviato al richiedente tramite un'offerta (modello M3P8) per la fornitura dei servizi dell'Organismo, da firmare per accettazione.

Il presente regolamento viene reso disponibile attraverso la pagina internet dell'Organismo (www.agenziapinopaca.it/site/index.php/organismo-di-ispezione).

L'accettazione del contratto prevede contestualmente l'accettazione del presente regolamento.

La mancata accettazione del contratto, o del regolamento, interrompe l'iter di presa in carico ufficiale della richiesta. Eventuali variazioni o modifiche all'offerta, di qualsiasi natura, comportano l'elaborazione di una nuova offerta.

Ricevendo l'offerta controfirmata per accettazione, il Responsabile Tecnico riesamina la documentazione ricevuta per verificare la correttezza e adeguatezza delle informazioni assunte e, in caso di esito positivo al riesame, prende ufficialmente in carico la richiesta ed attiva il processo per l'erogazione del servizio.

Nel caso in cui il riesame dovesse risultare con esito negativo, la presa in carico della richiesta viene sospesa e sarà contattato il cliente al fine di risolvere le incongruenze rilevate.

Il Responsabile Tecnico dell'Organismo annota la richiesta nell'apposito registro come richiesto dai regolamenti normativi e provvede a pianificare l'intervento di verifica periodica, rispettando le tempistiche imposte dal Decreto n°93/2017.

La data di presa in carico ufficiale della richiesta corrisponderà quindi alla data di ricezione dell'offerta sottoscritta dal cliente.

L'Organismo, dopo aver preso in carico la richiesta, entro 7 giorni lavorativi contatterà il titolare dello strumento per notificare l'avvenuta presa in carico della richiesta e concordare la data e il luogo di esecuzione della verifica periodica.

La verifica periodica verrà effettuata entro 45 giorni dalla data di presa in carico della richiesta.

Il titolare dello strumento può richiedere modifiche inerenti l'intervento di verifica programmato, o ricusare un ispettore, presentando all'Organismo una richiesta scritta entro i 3 giorni lavorativi rispetto alla data programmata.

Il nominativo dell'Ispettore incaricato e la sede di verifica sono indicati sul modulo di offerta **M3P8**.

Per i sistemi di misura montati su autocisterna, nel caso in cui lo strumento dovrà essere presentato a verifica da figure diverse dal titolare dello strumento, come ad esempio autisti o vettori, è necessario compilare l'apposita sezione di delega presente nel modulo di offerta, sotto la sezione riferita all'accettazione.

Tutte le informazioni acquisite verranno trattate con estrema riservatezza da parte dell'Organismo d'Ispezione ad eccezione delle disposizioni di legge che riguardano i dati della verifica periodica da comunicare obbligatoriamente alla Camera di Commercio competente e Unioncamere ed eventuali richieste da parte di organi di vigilanza o giudiziari.

Nota 1: la lavorazione delle pratiche, nello specifico il riesame della richiesta e l'emissione del contratto/offerta oppure il riesame dell'offerta sottoscritta, viene effettuata entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione interessata, salvo eccezioni dovute a informazioni incomplete/mancanti/incongruenti riportate sui documenti per la quale sarà necessario contattare il cliente per gestire/risolvere l'inconveniente.

Nota 2 : in presenza di contratti quadro continuativi per la fornitura di servizi che legano l'Organismo d'Ispezione e il Cliente, non è necessario elaborare offerte/contratti ad ogni richiesta. Il Cliente che detiene il contratto inoltra la richiesta all'Organismo il quale si attiverà per la pianificazione del servizio. In questo caso, la data di presa in carico della richiesta corrisponderà alla data di ricezione, salvo riesame della stessa con esito negativo. Nell'eventualità di dover delegare autisti o vettori per presentare lo strumento a verifica, il titolare dello strumento dovrà produrre apposita delega contenente i nominativi delle persone che saranno autorizzate a presenziare le attività di verifica periodica e firmare il libretto metrologico. Il nominativo dell'Ispettore designato all'esecuzione della verifica verrà comunicato in fase di pianificazione dell'intervento, al fine di dar seguito ad un eventuale volontà di ricazione da parte del titolare dello strumento.

3.2.1. TARIFFARIO E FATTURAZIONE

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

Le offerte emesse saranno conformi al tariffario vigente al momento dell'emissione dell'offerta economica.

Il tariffario non viene applicato in caso di partecipazioni a gare d'appalto, dove per le condizioni economiche si farà riferimento a quanto previsto dal capitolato d'appalto o altro documento equivalente, o in presenza di contratti quadro continuativi stipulati con titolari degli strumenti, compagnie petrolifere o grandi reti di distribuzione.

Le modalità di pagamento saranno comunicate dall'Organismo al titolare dello strumento durante le fasi di sottoscrizione/emissione del contratto/offerta. Le fatture verranno emesse esclusivamente nei confronti dei titolari degli strumenti.

Si applicano in aggiunta le prescrizioni riportate al paragrafo **10**.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di verifica programmate nell'arco dei 5 giorni lavorativi precedenti la data già concordata, l'Organismo si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica periodica;
- l'Organismo si riserva il diritto di annullare l'offerta o il contratto sottoscritto (ed eventualmente, a sua discrezione, rimettere una nuova proposta commerciale) nel caso in cui vengano riscontrate discordanze rispetto alle condizioni, dati ed informazioni dichiarate dal cliente relativamente alle attività di verifica periodica oggetto dell'offerta/contratto.

3.3. EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le attività di verifica periodica saranno effettuate nel pieno rispetto dei requisiti previsti dal Decreto n°93/2017 **“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 e europea”**, e ss.mm.ii.

L'Organismo utilizza esclusivamente metodi di verifica periodica che sono stati valutati positivamente dall'Ente di Accreditamento Accredia e documentati nel Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

I campioni da lavoro adoperati soddisfano i criteri di accettazione imposti dalle norme vigenti e viene garantita l'affidabilità delle misurazioni tramite l'utilizzo di sistemi di taratura riferibili ai campioni di misura nazionali o internazionali.

Lo svolgimento delle attività di verifica periodica comporta di regola l'interruzione temporanea della normale operatività del sistema di misura.

Per ogni strumento da sottoporre a verifica periodica sarà compilato un rapporto di verifica, a cura dell'Ispettore incaricato, dove saranno riportati i dati identificativi del Cliente, i dati identificativi dello strumento in verifica, la data dell'intervento, l'identificativo dell'Ispettore intervenuto, i risultati e gli esiti delle prove di verifica previste per ogni tipologia di strumento.

In funzione dell'esito della verifica periodica, l'ispettore applica sullo strumento il relativo contrassegno adesivo come previsto dall'articolo 4, comma 13 del Decreto n°93/2017 e più specificatamente:

- in caso di esito positivo, il contrassegno di colore verde, di cui dall'allegato IV, punto 1 del decreto;
- in caso di esito negativo, il contrassegno di colore rosso, di cui all'allegato IV, punto 2 del decreto, apponendone la data.

In quest'ultimo caso lo strumento può essere detenuto dall'utente ma non può essere utilizzato fino al ripristino della condizione che ha generato l'esito negativo. L'utente, dopo aver fatto aggiustare lo strumento da un tecnico autorizzato, può tornare ad utilizzarlo ed è tenuto a richiedere una nuova verifica periodica entro 10 giorni dall'intervento di riparazione. Se lo ritenesse opportuno, il Cliente può decidere di sostituire lo strumento invece che ripararlo.

La verifica periodica, qualunque sia il suo esito, viene registrata nell'apposito libretto metrologico in dotazione allo strumento sottoposto a ispezione.

Per gli strumenti nuovi o dove non sia stato fornito nessun libretto metrologico, l'Ispettore provvederà a fornirlo.

In relazione alla tipologia di strumento sottoposto a verifica periodica, possono essere compilate una o più check list, se previste dal Decreto n°93/2017 o dalla Direttiva MISE del 06/04/2022. Una copia delle check list viene consegnata all'utente.

I rapporti di verifica vengono riesaminati dal Responsabile entro 5 giorni lavorativi dall'esecuzione della verifica, al fine di valutare la corretta esecuzione delle attività da parte degli Ispettori.

In caso di riesame con esito negativo, dovuto a inadempienze o circostanze tali da mettere in dubbio la corretta esecuzione della verifica, il Responsabile programma la ripetizione della verifica nei 3 giorni lavorativi successivi al riscontro e invia comunicazione e-mail, o tramite altre modalità usualmente utilizzate, al Cliente, per informarlo dell'accaduto.

La ripetizione della verifica sarà svolta senza aggravio di costi per il cliente. In caso di ripetizione della verifica i tempi di approvazione del rapporto vengono ridotti a 2 giorni lavorativi.

Solamente a seguito approvazione del rapporto di verifica, da parte del Responsabile Tecnico, verrà rilasciato un certificato d'ispezione che attesta l'eseguita verifica periodica, il quale sarà consegnato al Cliente entro 10 giorni lavorativi rispetto alla data di verifica, nelle modalità indicate dallo stesso Cliente.

Il certificato riporterà la stessa identificazione univoca del rapporto associato, ai fini della reciproca riferibilità, e conterrà i dati riepilogativi della verifica effettuata. Il rapporto di verifica di riferimento verrà archiviato presso gli uffici dell'Organismo e può essere fornito su richiesta.

Sui rapporti e sui certificati sarà presente il marchio Accredia e il numero del certificato di Accredimento dell'Organismo, così come regolamentato dal documento Accredia RG-09 in vigore.

Al Cliente non è consentito l'utilizzo del marchio Accredia né del logo dell'Organismo. E' consentito solamente l'utilizzo del rapporto/certificato nella sua forma integrale.

Modifiche ai dati riportati nei rapporti/certificati (per errata trascrizione dei dati del titolare dello strumento, errori grammaticali/ortografici, ecc.), in fase di riesame o anche successivamente, oppure la ri-elaborazione dei rapporti a seguito ripetizione della verifica, comportano l'emissione di un nuovo rapporto o certificato che sostituisce il precedente, sul quale sarà riportato in maniera visibile la dicitura "2ª emissione, annulla e sostituisce l'emissione n.xxxx / del xxxx precedente" di colore rosso.

La nuova emissione, quindi, annulla e sostituisce la precedente e rappresenta il documento ufficiale definitivo. Copia della nuova emissione verrà consegnata al cliente.

Qualora il cliente sia in possesso della precedente emissione, viene invitato a consegnarla all'Organismo oppure distruggerla.

I dati riepilogativi delle operazioni di verifica periodica saranno registrati sul sistema telematico delle Camere di Commercio e Unioncamere, come previsto dall'articolo 13 del Decreto n°93/2017, entro 10 giorni lavorativi dalla data di verifica.

Le check list associate ai rapporti di verifica, ove previste, saranno trasmesse in allegato alla registrazione dei dati riepilogativi.

Attualmente, l'Organismo non prevede l'affidamento delle attività di verifica periodica in subappalto.

4. RISERVATEZZA

La Direzione dell'Organismo d'Ispezione "Agenzia Pinopaca – OdI" garantisce che tutti i dati sensibili e le informazioni acquisiti durante il processo di verifica periodica da parte del personale, verranno gestiti con la massima riservatezza nel rispetto della privacy, secondo le disposizioni di legge.

Fanno eccezione:

- i dati riepilogativi delle verificazioni periodiche da comunicare obbligatoriamente al sistema telematico delle Camere di Commercio e Unioncamere, come previsto dagli articoli 13 e 14 comma 4, del Decreto °93/2017 e dalle rispettive schede Ministeriali;
- richieste da parte di organi di vigilanza o autorità giudiziarie.

In presenza di ulteriori casi eccezionali, il Cliente sarà tenuto informato sui dati che verranno forniti.

Tutto il personale dell'Organismo d'Ispezione è tenuto ad agire con la massima discrezione, sottoscrivendo un impegno formale in merito all'imparzialità, l'indipendenza e la riservatezza e accettando di essere consapevole delle conseguenze in caso di violazione dei principi citati.

5. RECLAMI E RICORSI

L'Organismo mette a disposizione un servizio per la gestione dei reclami e dei ricorsi.

Ogni titolare dello strumento, così come chiunque ne abbia interesse, può presentare reclami nei confronti dei servizi forniti dall'Organismo. Solo i titolari degli strumenti possono presentare ricorsi.

I termini reclamo e ricorso hanno due significati diversi.

Per **reclamo** si intende la manifestazione di insoddisfazione da parte del titolare dello strumento, o figure anche diverse dai titolari degli strumenti, in merito ad una caratteristica delle attività dell'Organismo o dell'Ispezione svolta.

Per **ricorso** si intende la manifestazione della volontà del titolare dello strumento di voler annullare (per vizi di legittimità), revocare (per vizi di opportunità/merito) oppure riformare il risultato di un Ispezione.

Il ricorso può anche essere presentato dal titolare dello strumento quando il risultato di un reclamo non è considerato soddisfacente.

Il titolare dello strumento, o il reclamante, comunica in forma scritta, mediante la sezione "Contatti" dal form sulla pagina internet dell'Organismo (www.agenziapinopaca.it/site/index.php/contatti) o lettera raccomandata oppure posta elettronica, in forma orale, telefonicamente o personalmente, i motivi della sua insoddisfazione in maniera dettagliata.

Per i ricorsi è obbligatorio la presentazione in forma scritta e firmata da parte del titolare dello strumento, tramite posta raccomandata o PEC.

La segnalazione di reclami/ricorsi deve essere presentata, dalla parte interessata, entro 30 giorni solari dalla data dell'evento oggetto del reclamo/ricorso.

La Direzione dell'Organismo garantisce che i reclami e/o i ricorsi verranno gestiti da personale non coinvolto nel reclamo/ricorso, e che gli eventuali sviluppi/conseguenze dovuti alla presentazione degli stessi non genererà in alcun caso ostilità o discriminazioni nei confronti dei reclamanti/ricorrenti.

Le fasi del processo di gestione del reclamo/ricorso sono:

- ricezione del reclamo/ricorso;
- confermare al reclamante/ricorrente, entro 2 giorni lavorativi, l'avvenuta ricezione del reclamo/ricorso e comunicare l'inizio del processo valutativo;
- raccolta di tutte le informazioni utili, compresi i dettagli forniti dal reclamante/ricorrente, per valutare il reclamo/ricorso;
- valutare se il reclamo/ricorso può essere accettato:
 - se il reclamo/ricorso viene respinto
 - si comunica reclamante/ricorrente, motivando la decisione
 - se il reclamo/ricorso viene accettato:
 - viene considerato come una non conformità, si indaga sulle possibili cause e sulle opportune azioni correttive da attivare per evitare il manifestarsi in futuro dello stesso problema;
 - ad ogni sviluppo del processo, viene comunicato al reclamante/ricorrente l'avanzamento dell'iter fornendo informazioni in merito alle indagini svolte e alle azioni intraprese;
 - a conclusione del processo, si comunica al reclamante/ricorrente la fine del trattamento del reclamo/ricorso e viene verificato lo stato di soddisfazione per le modalità intraprese nella gestione.

Le informazioni e tutti i dettagli raccolti durante le fasi di gestione del reclamo/ricorso vengono registrati sul "Registro Reclami e Ricorsi" dell'Organismo, compresi eventuali contenziosi intrapresi.

Il Responsabile Tecnico dell'Organismo o il Responsabile del Sistema Gestione, in funzione dei casi, sono responsabili dell'archiviazione di tutti i documenti e le registrazioni acquisite e prodotte durante il processo.

La risoluzione dei reclami/ricorsi dovrà avvenire entro 90 giorni dalla ricezione.

Nel caso il titolare dello strumento si ritenga insoddisfatto dell'esito dei reclami e dei ricorsi, ha facoltà di avviare un contenzioso. Il foro competente è quello di Bari.

6. DIRITTI E DOVERI - OBBLIGHI DELLE PARTI

Il titolare degli strumenti **deve** richiedere la verifica periodica ad un Organismo di Verificazione entro:

- Il termine previsto dal Decreto per l'esecuzione della prima verifica periodica;
- 5 giorni lavorativi rispetto alla data di scadenza della precedente verifica periodica;
- 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.

In riferimento al comma 1, art.8, Decreto n°93/2017, il titolare degli strumenti soggetti all'obbligo della verifica periodica **deve**:

- comunicare entro 30 giorni, alla Camera di commercio competente, la data di inizio o fine utilizzo dei propri strumenti, oltre gli elementi previsti all'articolo 9, comma 2, del DM del 21 aprile 2017 n.93;
- 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 applicati dal riparatore;
- conservare il libretto metrologico e tutta la documentazione a corredo degli strumenti;
- curare il corretto funzionamento dei loro strumenti e non utilizzarli quando sono palesemente difettosi o inaffidabili dal punto di vista metrologico.

Gli obblighi di cui alle lettere *b*), *c*), *d*) ed *e*) ,sono esclusi a fronte di eventi non prevedibili o rispetto ai quali non si abbia un effettivo controllo secondo i normali criteri di diligenza (Rif. comma 2, art.8, Decreto n°93/2017).

Il titolare dello strumento che richiede i servizi di verifica periodica **si impegna**:

- a rispettare ed accettare il presente regolamento;
- a rispettare le prescrizioni del Decreto n°93/2017, in particolar modo l'articolo 8 "Obblighi dei titolari degli strumenti", sopra riportato;
- a fornire all'Organismo informazioni veritiere durante l'iter di presa in carico della richiesta di verifica;
- ad autorizzare l'ingresso del personale ispettivo, ed eventuali supervisori del personale ispettivo, ai luoghi dove sono ubicati gli strumenti di misura da sottoporre a verifica periodica;
- a garantire l'accesso ai luoghi in condizioni di sicurezza;
- a fornire, al personale ispettivo, la documentazione tecnica dello strumento di misura da sottoporre a verifica periodica, quali dichiarazione di conformità, libretto metrologico, ulteriore documentazione a corredo dello strumento;
- ad autorizzare l'ingresso al personale dell'Ente di Accreditamento ACCREDIA o del Servizio Metrico della Camera di Commercio competente, per le operazioni di vigilanza sull'Organismo d'Ispezione;
- a conservare tutta la documentazione abbinata agli strumenti di misura in suo possesso per almeno 5 anni;
- ad utilizzare o riprodurre i rapporti d'Ispezione nella loro forma integrale.

L'Organismo si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle verificazioni periodiche in caso di inadempienza anche di uno solo dei punti sopra elencati, sollevandosi da ogni obbligo previsto nel presente regolamento, inclusa la facoltà di recedere all'offerta/contratto. Al verificarsi di tali eventi l'Organismo valuterà le circostanze del caso e provvederà a informare il titolare dello strumento in merito alle conclusioni.

Il **Cliente** ha il **diritto** di:

- presentare reclami e/o ricorsi in relazione alla verifica periodica conformemente a quanto espresso al paragrafo 5 del presente regolamento;
- richiedere modifiche alla verifica programmata, presentando apposita comunicazione scritta entro 4 giorni lavorativi rispetto alla data programmata;
- chiedere la ricusazione/sostituzione degli ispettori incaricati all'esecuzione della verifica periodica.

L'Organismo d'Ispezione **Agenzia Pinopaca Odl** si impegna:

- a rispettare il presente regolamento;
- ad effettuare verificazioni periodiche nel rispetto dei principi e delle prescrizioni del Decreto n°93/2017 e delle norme di riferimento;
- ad utilizzare personale dipendente, o ad esso legato da un contratto, qualificato e abilitato, che operi in conformità alle disposizioni del manuale di gestione qualità aziendale sviluppato secondo i requisiti normativi vigenti, che rispetti i principi di imparzialità, indipendenza, riservatezza, integrità professionale, sicurezza;
- a garantire, sotto la propria responsabilità, il monitoraggio periodico delle competenze del personale ispettivo;
- ad informare il Cliente sull'esito delle verificazioni periodiche;
- a comunicare al Cliente eventuali cause di impossibilità all'esecuzione delle verificazioni periodiche programmate dovute a inibizione della funzione di Organismo d'Ispezione, entro 2 giorni lavorativi dal riscontro. In tal caso l'Organismo si ritiene sollevato da ogni eventuale danno cagionato da tale sospensione/revoca dell'attività. Parimenti il cliente ha facoltà di recedere dall'eventuale offerta/contratto sottoscritti per il servizio di verifica periodica, senza incorrere in alcuna penale;
- a provvedere alla compilazione il libretto metrologico di ogni strumento di misura sottoposto a verifica;
- a comunicare alla Camera di Commercio competente e Unioncamere, entro i termini prestabiliti, i dati riepilogativi delle verificazioni periodiche effettuate, come previsto dal Decreto n°93/2017, allegando le rispettive check list;
- a conservare, per almeno 10 anni, tutta la documentazione prodotta durante lo svolgimento delle attività di verifica periodica;
- a stipulare una polizza assicurativa per coprire eventuali danni accidentalmente accaduti durante le attività di verifica.

7. MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO

In presenza di modifiche o aggiornamenti apportati al presente regolamento, l'Organismo provvederà a inoltrare apposita comunicazione informativa al Cliente.

L'Organismo modifica le regole del proprio sistema di ispezione (verificazioni periodiche) solamente nei casi in cui vengano modificati i documenti normativi di riferimento (norme, decreti, ecc.) o le procedure/istruzioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

In tal caso, ai Clienti con cui l'Organismo detiene un contratto attivo e ai Clienti che detengono una richiesta già presa in carico ufficialmente verrà inviata, con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi rispetto alla data di entrata in vigore, salvo eccezioni, una comunicazione tramite e-mail, o altre modalità concordate, in cui sarà notificata la disponibilità del nuovo regolamento, indicate le principali modifiche e la data di entrata in vigore.

Nella comunicazione verrà inoltre indicato il termine, di solito entro 7 giorni dalla comunicazione salvo eccezioni, entro il quale il Cliente potrà decidere se recedere senza penali dal contratto/servizio tramite comunicazione scritta o dovrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti.

In assenza di riscontri da parte del Cliente entro il termine previsto, la nuova versione del regolamento verrà ritenuta accettata, secondo il principio del silenzio-assenso.

8. FORZA MAGGIORE

Ciascuna parte sarà liberata dagli obblighi assunti in base al contratto/servizio 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/servizio sottoscritto senza incorrere in ulteriori responsabilità.

9. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 26 del Decreto Legislativo n°196/2003 e successive modifiche, e in riferimento all'articolo 13 del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati n°2016/679 – GDPR, l'Organismo d'Ispezione “Agenzia Pinopaca – Odl”, quale titolare del trattamento, informa che i dati forniti dal Cliente saranno trattati esclusivamente per l'assolvimento degli obblighi normativi relativi alle attività di verifica periodica richiesti.

Il conferimento dei dati non è obbligatorio, ma necessario ai fini dell'attivazione del processo di verifica periodica richiesto. Tutte le informazioni fornite e acquisite dal Cliente verranno trattate con la massima riservatezza esclusivamente dal personale dell'Organismo d'Ispezione “Agenzia Pinopaca – Odl”, adeguatamente formato a tale scopo.

L'Organismo si riserva inoltre la possibilità di poter scattare foto relative al contesto della verifica, allo strumento oggetto della verifica e ai suoi componenti. Le immagini saranno utilizzate al solo scopo della verifica e trattate anch'esse come dati strettamente riservati.

La documentazione sarà custodita dall'Organismo per il periodo previsto di 10 anni.

La comunicazione e/o diffusione dei dati avverrà esclusivamente per soddisfare i requisiti richiesti della normativa e dai regolamenti vigenti in materia di verifica periodica degli strumenti di misura e vigilanza degli Organismi di verifica. Possono essere, altresì, comunicati dati se richiesti da organi di vigilanza o autorità giudiziarie.

L'Organismo d'Ispezione “Agenzia Pinopaca – Odl” non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, comma 1 e 4 del GDPR n°2016/679, e non effettua nessun trasferimento di dati presso Paesi membri dell'Unione Europea e/o paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

In applicazione del GDPR, il titolare dei dati può in qualsiasi momento richiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, la portabilità, opposizione e revoca dei dati conferiti mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo PEC all'indirizzo pinopaca@pec.it, oppure mediante lettera raccomandata da inviare a :

Agenzia Pinopaca di Carbotti Giuseppe - “Agenzia Pinopaca – Odl”

Strada Provinciale 231 km 3 lotto 2
70032 Bitonto (BA)

Con l'approvazione del presente Regolamento, il Cliente esprime il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali.

10. GENERALITÀ

L'Organismo d'Ispezione "Agenzia Pinopaca OdI" provvederà ad emettere fatture in relazione alle verificazioni periodiche effettuate. Il Cliente dovrà attenersi alle condizioni riportate nell'apposita offerta/contratto e al presente regolamento.

In caso di mancato o ritardato pagamento delle fatture, il Cliente sarà tenuto a pagare, all'Organismo d'Ispezione "Agenzia Pinopaca OdI", gli interessi calcolati come previsto dall'articolo 5 del Decreto Legislativo n°231/2002, con decorrenza dalla data di scadenza del pagamento fino all'effettivo soddisfo, impregiudicato il diritto al risarcimento del maggior danno.

In caso di mancato o incompleto pagamento delle fatture, l'Organismo d'Ispezione "Agenzia Pinopaca OdI" si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile.

La nullità e/o inefficacia e/o invalidità di una o più clausole delle presenti condizioni del regolamento, non comporterà la nullità e/o inefficacia e/o invalidità delle altre clausole qui contenute.

Il regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive che devono essere concordate tra l'Organismo e il Cliente e specificatamente inserite nell'offerta/contratto.

La mancata approvazione del regolamento comporta la perdita dell'efficacia di eventuali offerte/contratti, per la fornitura dei servizi di verifica periodica, stipulati o in corso di stipula tra l'Organismo e il Cliente, sollevando l'Organismo da ogni responsabilità.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile, con l'approvazione del presente Regolamento si intendono approvate specificatamente le seguenti clausole:

- 3.2. RICHIESTA DEI SERVIZI
- 3.2.1. TARIFFARIO E FATTURAZIONE
- 3.3. EROGAZIONE DEI SERVIZI
- 4. RISERVATEZZA
- 5. RECLAMI, RICORSI
- 6. DIRITTI E DOVERI – OBBLIGHI DELLE PARTI
- 7. MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO
- 8. FORZA MAGGIORE
- 9. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- 10. GENERALITA'