

REGOLAMENTO GENERALE DELLE ATTIVITA' ISPETTIVE

REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI		
REV	DATA	DESCRIZIONE
01	09-12-2020	Prima Emissione
02	16-07-2021	§ 4;§ 6.3; §16
03	27-09-2022	§6.2
04	15 -05-2023	§17
05	10/07/2023	§2 §5 §6 §7 §12 §13 §17 §18
06	09/07/2024	§ 6; §6.3; § 8;§ 15;§16; §17 (Audit Accredia del 17-18 giugno 2024)
07	09/06/2025	§1 §2 §5 §12

§,,

REDATTA	VERIFICATA	APPROVATA
RT	RT	DIR

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE E SCOPO	3
2	DEFINIZIONI.....	3
3	CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILI.....	4
4	OBBLIGHI DEL TITOLARE DELLO STRUMENTO	4
5.	OBBLIGHI DELL'ODI.....	6
6.	MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	6
6.1	PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	7
6.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE	7
6.3	CERTIFICATO DI ISPEZIONE E RIESAME	8
6.4	REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE.....	6
7.	COMUNICAZIONE DELLE VERIFICAZIONI ESEGUITE ALLE CAMERE DI.....	
	COMMERCIO E A UNIONCAMERE.....	6
8.	UTILIZZO DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE.....	9
9	MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE	9
10.	RISERVATEZZA.....	9
11.	ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	10
12.	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	10
13.	TARIFFARIO	12
14.	FATTURAZIONE	12
15.	DISTRIBUZIONE REGOLAMENTO.....	12
16	UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDITA	12
17	APPROVAZIONE SPECIFICA	13

1. INTRODUZIONE E SCOPO

La ALMA TECNO SRL, attraverso la propria Unità Ispettiva, opera in ambito nazionale in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C (nel seguito "Odl"), erogando servizi di ispezione in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (nel seguito "norma di riferimento") su:

Verificazione periodica di strumenti per pesare a funzionamento automatico -AWI – Selezionatrici ponderali – classe di accuratezza XIII(1) e Y(a) con portata massima fino a 30 kg, ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Le ispezioni eseguite riguardano le verificazioni periodiche successive alla prima e tutte quelle verifiche eseguite a seguito di interventi che comportano la rimozione dei sigilli sulla bilancia.

Le verificazioni periodiche sono eseguite in accordo al Decreto 21 aprile 2017 n. 93. Il presente Regolamento definisce i rapporti tra l'Odl da una parte e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Titolari dello strumento); definisce, inoltre, gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente Regolamento è scaricabile sul sito www.almatecno.com nella sezione Verificazioni periodiche

2. DEFINIZIONI

- **ODI:** è l'Organismo costituito all'interno della ALMA TECNO SRL e comprende l' Unità "Ispettiva", in possesso dei requisiti di cui alla norma di riferimento, che eroga i servizi di ispezione.
- **Responsabile Tecnico:** è il responsabile del servizio di ispezione nominato all'interno dell'Odl avente le responsabilità, le mansioni e i requisiti di competenza di cui alle norme e prescrizioni di riferimento.
- **Titolare dello strumento :** persona fisica o giuridica che ha la proprietà del dispositivo oppure il soggetto che ha ricevuto dal Titolare dello strumento il mandato di eseguire gli interventi di verifica periodica sui propri dispositivi

(*)

- **Strumento per pesare a funzionamento automatico** Strumento che determina la massa di un prodotto senza l'intervento di un operatore e che segue un programma predeterminato di processi automatici caratteristico di tale strumento.
- **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;
- **Verificazione periodica:** è il controllo metrologico legale periodico eseguito su strumenti per pesare a funzionamento non automatico dopo la prima messa in servizio, secondo la periodicità definitiva in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi e che comporti la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico come previsto Decreto 21 Aprile 2017 n. 93.

- **Rapporto di Ispezione:** rapporto finale, riportante gli esiti della verifica periodica;
- **Libretto metrologico:** libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'Allegato V del Decreto 21 Aprile 2017 n.93.
- **Servizio di ispezione:** è l'attività di verifica periodica di strumenti per pesare a funzionamento automatico.
- **Ispettore:** è il Tecnico qualificato incaricato dall'Odl di eseguire i servizi di ispezione.
 - **Reclamo:** Istanza di insoddisfazione presentata dal Cliente/titolare dello strumento o dalle altre Parti Interessate relativa allo svolgimento delle attività dell'Odl
 - **Ricorso:** Richiesta presentata dal Cliente/titolare dello strumento all'Odl per la reconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto ispezionato.
 - **Parti interessate:** persona o organizzazione con interesse diretto o indiretto sulle attività di ispezione

3. CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITA'

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

L'Odl, in qualità di Organismo di tipo C secondo la norma di riferimento, eroga i servizi di ispezione nel rispetto dei requisiti di cui all'Appendice A3 di detta norma.

Il Titolare dello strumento si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'Odl che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso in cui gli stessi non corrispondano alla reale situazione di fatto.

L'ODI ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale e il rispetto ai requisiti di legge.

Il servizio di ispezione da parte dell'ODI non esime pertanto il Titolare dello strumento al rispetto del corretto uso dello strumento.

4. OBBLIGHI DEL TITOLARE DELLO STRUMENTO

Il Titolare dello strumento deve:

- assicurare agli Ispettori dell'Odl e agli Ispettori delle Camere di Commercio territorialmente competenti la possibilità di accesso ai dispositivi oggetto del servizio di ispezione, alla propria documentazione tecnica e al proprio sistema informativo (se necessario);
- consentire, previo eventuale rilascio delle autorizzazioni ove previste, tale accesso, ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione, quali Ispettori in addestramento, Auditor, Valutatori di Accredia ecc., in visita presso i luoghi di ispezione per il servizio di ispezione, mantenendo l'obbligo di accompagnarli e assisterli durante le verifiche;
- rendere disponibile all'Odl tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del servizio di ispezione e, se richiesta, dovrà fornire l'assistenza tramite personale debitamente addestrato;
- garantire il rispetto delle tempistiche concordate con l'Odl per il servizio di ispezione e previste dalla normativa di riferimento;
- comunicare all'ODI eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo;

- richiedere una nuova verifica periodica, utilizzando il Mod. RVP, almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza della precedente o entro dieci giorni lavorativi da eventuali altri interventi sul dispositivo che abbiano comportato la rimozione di etichette o di altro sigillo anche di tipo elettronico ;
- effettuare la richiesta di verifica a seguito di una precedente verifica con esito negativo esclusivamente mediante l'apposito modulo di Richiesta di verifica periodica (Mod. RVP) inviandolo via email e specificando al suo interno che si tratta di una verifica a seguito di un'altra con esito negativo.
- garantire il corretto funzionamento del dispositivo conservando la documentazione a corredo dello strumento ed il libretto metrologico;
- mantenere integro il contrassegno apposto dall'Odl in sede di verifica periodica nonché ogni altro marchio o sigillo o elemento di protezione;
- conservare per almeno cinque anni i rapporti di ispezione rilasciati dall'Odl ed esibirli su richiesta;
- conservare presso la propria sede il Libretto Metrologico del dispositivo e mostrarlo al momento della verifica periodica o in occasione di qualsiasi altro intervento sul dispositivo da parte dell'Odl che provvede alla relativa registrazione nel suddetto libretto;
- informare l' Odl circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale ispettivo potrebbe incorrere durante il servizio di ispezione, allo scopo di consentire all'Odl di rispettare le leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza .

5. OBBLIGHI DELL'Odl

L'Odl deve:

- effettuare la verifica periodica entro quarantacinque giorni dalla data di ricezione dell'accettazione del preventivo da parte del Titolare dello strumento; in caso di verifiche multiple i tempi di esecuzione verranno concordati con il Titolare dello strumento.
- Ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, l'organismo che esegue la prima verifica periodica dotare lo strumento di misura, senza onere per il titolare dello stesso, di un libretto metrologico contenente le informazioni riportate nell'Allegato V (art.4, comma 12) del Decreto 21 aprile 2017 n.93.
- Comunicare al Titolare dello strumento il nominativo degli ispettori che effettuano le verifiche. I nominativi degli ispettori incaricati sono elencati nel modulo di offerta. Il Titolare dello strumento ha il diritto di fare obiezione sul nominativo degli ispettori incaricati per le attività di Verifica periodica al momento dell'accettazione dell'offerta, nel caso sussista un conflitto di interessi o per altri motivi opportunamente comunicati a RT (via email, telefono, pec). Se l'Odl ritiene validi i motivi per la ritorsione dell'ispettore, individuerà l'ispettore da non incaricare al momento della scelta definitiva
- Informare tempestivamente i titolari degli strumenti oggetto di verifiche già programmate, dell'impossibilità ad eseguire le attività ispettive in caso di provvedimenti d'inibizione della funzione di Organismo di Ispezione che pertanto possono esercitare il diritto di recesso dal contratto senza oneri aggiunti.

6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

Le verificazioni periodiche vengono eseguite secondo le procedure interne dell'Odl in conformità alle norme e le prescrizioni applicabili.

L' Organizzazione offre i propri servizi sulla base del proprio Tariffario (Mod TAR) e alla politica degli sconti emessa dalla Direzione Aziendale

Le condizioni contrattuali tra l'Organismo di Ispezione e il titolare dello Strumento sono regolate da un contratto specifico che definisce le modalità di esecuzione delle ispezioni, i termini di pagamento, e le voci di costo applicabili determinato in base al tariffario aziendale.

.

La fornitura del servizio viene di seguito descritta:

Il titolare dello strumento effettua la Richiesta di verifica periodica.

La richiesta di verifica periodica può essere inviata via email o scritta utilizzando il mod. RVP Richiesta di verifica periodica scaricabile dal sito internet www.almatecno.com nella sezione "Verifica Periodica".

A seguito del ricevimento della richiesta di verifica periodica completa di tutti i dati richiesti, l'Odl emette l'offerta utilizzando il Mod OVP " Offerta Verifica periodica " e la invia al Titolare dello Strumento. In caso di accettazione Il titolare dello strumento firma il modulo di offerta e lo rende all'Odl (via email, whatsapp, a mano)

Inviando il modulo di offerta firmato in tutte le sue parti, il titolare dello strumento dichiara di aver preso visione e di aver accettato il Regolamento Generale delle Attività ispettive dell'Odl presente sul sito www.almatecno.com e le relative clausole vessatorie oltre che l'informativa per la tutela della privacy e di accettare l'elenco degli ispettori incaricati.

Al ricevimento dell'offerta accettata RT effettua il riesame dell'offerta verificando :

- la fattibilità delle attività richieste in riferimento all'offerta

- la disponibilità delle risorse tecniche (personale, attrezzature), documentali (normative) ed organizzative interne. Tale valutazione comprende anche una verifica della completezza della documentazione a supporto della richiesta, come ad esempio: specifiche tecniche
- se necessario, le condizioni giuridiche (specifiche di legge, l'esistenza di limiti legali, ecc.).

In caso di esito positivo del riesame, RT firma l' apposito spazio dedicato al riesame nel modulo offerta. La data di presa in carico della richiesta di verifica periodica coincide quindi con la data del riesame ad esito positivo.

RT quindi concorda con il cliente le date delle attività.

In caso RT ravvisi discordanza tra quanto proposto al cliente o tra quanto richiesto dal committente e la tipologia o qualità dei servizi erogati dall'organizzazione (congruità dei costi e delle modalità di pagamento, difformità tra le attività richieste e quelle eseguite), allora RT provvede ad attuare tutte le misure necessarie a risolvere ogni differenza rispetto ai requisiti richiesti.

A tal fine RT, contatta direttamente il cliente, per telefono, fax o e-mail, comunicandogli le discordanze evidenziate tra richiesta ed offerta, e provvede a chiarire eventuali incongruenze inviando apposita comunicazione scritta al committente, che a sua volta comunica in forma scritta l'accettazione dei termini contrattuali.

6.1 *PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE*

Una volta presa in carico la richiesta di verifica periodica la data di attività verrà concordata con il Titolare dello strumento e comunque entro e non oltre i termini previsti dalla normativa vigente.

In caso di attività di verificazioni eseguite in presenza dell'Ufficiale Metrico a seguito di comunicazione preventiva, le tempistiche di pianificazione saranno concordate anche con la disponibilità dell'Ente di controllo esterno.

Il mancato rispetto da parte del Titolare dello strumento della tempistica concordata solleva l'Odl da qualunque responsabilità derivante dal mancato rispetto delle scadenze di legge.

6.2 *EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE*

L'Odl pianifica ed esegue i Servizi di Ispezione secondo la procedura interna PRME01 " Verificazione periodica di sistemi per pesare a funzionamento automatico – selezionatrici ponderali ". Tale procedura non è parte integrante dell'offerta iniziale ma è resa disponibile in qualsiasi momento ai Titolari dello strumento che ne fanno espressa richiesta.

Riesame dei rapporti di verifica periodica

In caso di verifica periodica con esito positivo, l'Odl appone l'apposito contrassegno di legge con l'indicazione del mese e dell'anno della scadenza della verifica stessa e ripristina gli eventuali sigilli rimossi. I sigilli vengono applicati sul dispositivo secondo le indicazioni del fabbricante del dispositivo. I contrassegni utilizzati sono quelli previsti dalla legge.

In caso di verifica con esito negativo, l'Odl appone il contrassegno "Controlli successivi - ESITO NEGATIVO".

Al termine della verifica periodica, l'Odl riporta le operazioni svolte sul Libretto Metrologico del Titolare dello strumento. Qualora il libretto metrologico sia in formato elettronico, l'Odl trasmette al Titolare dello strumento il libretto compilato tramite mail mediante pec.

L'Organismo di ispezione, a seguito dello smarrimento del libretto originale dichiarato dal Titolare dello strumento, fornirà un nuovo libretto metrologico.

6.3 CERTIFICATO DI ISPEZIONE E RIESAME

Al termine della verifica periodica e sulla base dei riscontri ottenuti, l'Odl predispone e consegna al Cliente il Certificato di Ispezione compilato direttamente sul luogo della verifica. Tale documento si ritiene tacitamente confermato se entro 5 giorni dalla data del rilascio non pervengono al titolare dello strumento comunicazioni diverse.

Il Certificato di Ispezione contiene riporta le seguenti informazioni:

1. Identificazione dell'organismo che lo rilascia
2. Univoca identificazione e data del rilascio
3. Data delle ispezioni
4. Identificazione dell'elemento sottoposto a ispezione
5. Firma di approvazione da parte del personale autorizzato
6. L'esito della verifica

Il responsabile Tecnico o il suo sostituto effettuerà entro 3 (tre) giorni dalla verifica il riesame dei rapporti di verifica periodica e dei Certificati di Ispezione al fine di valutarne la completezza formale, l'adeguatezza rispetto alle procedure interne, la pertinenza delle registrazioni, la congruenza dell'esito positivo o negativo, il soddisfacimento di tutti i requisiti contrattuali.

Il riesame viene effettuato dal responsabile tecnico o dal sostituto in caso di assenza del primo o nel caso in cui la verifica sia stata effettuata dal RT che è anche verificatore.

In caso di esito positivo la verifica periodica si ritiene formalmente terminata e si procede all'archiviazione dei documenti.

In caso negativo, ovvero:

- se l'esito espresso dall'ispettore non risultasse coincidente con quello di Chi effettua il riesame (RT oppure SRT) verrà effettuato immediatamente un riesame congiunto della documentazione di verifica tra l'ispettore e Responsabile del riesame e, in caso di ulteriori dubbi, contestualmente ne verrà data comunicazione al Titolare dello strumento per concordare la data per la ri-esecuzione delle attività entro 2 giorni, senza ulteriori spese per il Titolare dello strumento e il relativo riesame sarà effettuato entro 24 ore dalle attività, al fine di consentire il rispetto delle tempistiche previste dal DM 93/2027.

- in caso di errori formali (errori di compilazione, utilizzo di modulistica non corretta etc.), ove possibile i dati saranno corretti e la documentazione revisionata è riemessa e riesaminata entro 24 ore e inviata al titolare dello strumento via email entro 10 giorni dalla riemissione dei documenti. Il documento riemesso con un nuovo protocollo riporterà la dicitura "Sostituisce il Rapporto n.. del...." in prima pagina e verrà inviato via email al titolare dello strumento e specificato che il nuovo documento annulla e sostituisce quello in loro possesso.

L'ODI invia telematicamente alla Camere di Commercio competente e Unioncamere, entro dieci giorni lavorativi dalla data della verifica Periodica, la comunicazione dell'esito delle attività.

6.4 REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

L'Odl aggiorna il proprio Registro Cronologico delle Ispezioni. Il registro è reso disponibile alle Autorità preposte ai controlli.

7. COMUNICAZIONE DELLE VERIFICAZIONI ESEGUITE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E A UNIONCAMERE

L'ODI, entro cinque giorni dalla data prevista della verifica periodica pianificata, può facoltativamente inviare per via telematica alla Camera di Commercio competente per territorio, la comunicazione preventiva della verifica stessa.

L'ODI invia telematicamente alla Camere di Commercio di ciascuna delle province in cui ha effettuato operazioni di verifica periodica e a Unioncamere , entro dieci giorni lavorativi dalla data della verifica, la comunicazione dell'esito delle attività.

8. UTILIZZO DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE

Il Titolare dello strumento, dopo la verifica, ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Certificato di Ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché tale utilizzo non induca in errore il destinatario sull'effettiva finalità del rapporto stesso.

Il Titolare dello strumento non può duplicare il Certificato di Ispezione se non in forma integrale, in caso contrario necessita di espressa approvazione da parte dell'Odl. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni del Certificato, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile.

Il Titolare dello strumento non può utilizzare in alcun modo i marchi e i loghi presenti all'interno del Certificato di Ispezione.

Il Titolare dello strumento si impegna, nel caso in cui si rendano necessarie modifiche che portino ad una nuova emissione del Certificato di Ispezione, a restituirne all'Odl la copia non più in vigore.

Il Titolare dello strumento, nel caso in cui intendesse utilizzare o fare riferimento al Certificato di Ispezione con modalità diverse da quanto sopra esposto, deve contattare l'Odl per riceverne specifico benestare.

9. MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE

L'Odl, nel caso in cui siano apportate revisioni ai documenti di riferimento (leggi, norme, raccomandazioni tecniche) che comportano aggiornamenti al Regolamento ne darà comunicazione via email ai suoi Clienti con contratto in essere, richiedendo agli stessi di adeguarsi e accettare i cambiamenti entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione. In caso contrario il contratto si riterrà risolto.

Nel Caso in cui nel Regolamento si apportino modifiche non di carattere legislativo , per i Titolare dello strumento con contratto in essere, si provvederà alla comunicazione della variazione via email , per il quale trascorsi 10 giorni dalla data certa di avvenuta consegna se non si riceve comunicazione diversa da parte del Titolare dello strumento , si ritiene tacitamente accettato.

10. RISERVATEZZA

L'Odl assicura che tutte le informazioni acquisite durante il servizio di ispezione, inclusa la tutela dei diritti di proprietà del Titolare dello strumento, vengono trattate in maniera strettamente riservata, ad eccezione di quando diversamente prescritto da:

disposizioni normative (Camere di Commercio e Unioncamere, Autorità Giudiziarie)
disposizioni degli Organismi di accreditamento e/o di notifica (Accredia) .

In tali casi il Titolare dello strumento, almeno che non sia proibito per legge, è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'Odl coinvolto nelle ispezioni e tutte le persone che possono eventualmente avere accesso alle informazioni di carattere riservato, (consulenti, visitatori, ispettori, etc.) sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.

Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'Odl in modo da garantirne la conservazione e impedirne l'accesso a persone non autorizzate. Infatti, l'accesso e la consultazione dei documenti relativi al servizio di ispezione sono riservati solo al personale dell'Odl.

L'Odl opera in piena conformità alle prescrizioni del D.Lgs n°196 del 30 giugno 2003 e del GDPR (Regolamento UE n. 2016/679).

11. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

L'Odl conserverà nei propri archivi in modalità elettronica e/o cartacea la documentazione relativa al servizio di ispezione svolto presso i propri Titolari dello strumento per il periodo richiesto dalle disposizioni di legge (non inferiore a dieci anni).

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Reclamo:

Il Reclamo è l'espressione di insoddisfazione , diversa dal ricorso , manifestata dal cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate relativa alle attività svolte dall'Odl.

L'Odl non accetta reclami pervenuti in forma anonima

Il cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate può inoltrare un reclamo utilizzando il modulo RCL "Reclamo e Ricorsi" presente sul sito www.almatecno.com e inviarlo compilato a mezzo:

Inviando una mail all' indirizzo info@almatecno.com

- Telefonando al numero 081 5135262
- Inviando una pec all'indirizzo : almatecno@pec.it
- Inviando una raccomandata A/r all'indirizzo:

ALMA TECNO SRL.
Via A. Manzoni Loc. Taurana
84010 - San Marzano sul Sarno (SA)

L'Odl prende in considerazione i reclami provenienti dal cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate alle seguenti condizioni:

- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del reclamo;
- che siano indicati specificatamente i motivi del reclamo.

I reclami presi in considerazione sono registrati dall'Odl ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al reclamante entro 5 giorni dal ricevimento.

I reclami sono analizzati da Odl, che svolge le opportune indagini, mediante soggetto non coinvolto nell'oggetto del reclamo, con competenze tecnico-amministrative adeguate e da un eventuale soggetto esterno secondo pertinenze (legale, fiscale , gestionale , ecc.) atte a individuare le necessarie azioni

risolutive . L'Odl comunica per iscritto (email, pec o raccomandata A/R), entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo , l'esito del reclamo .

Nel caso il reclamo risulti fondato l'Odl ne comunica la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione.

Se il reclamo risultasse infondato l'Odl comunica per iscritto le ragioni dell' infondatezza .

Ricorso :

Richiesta presentata dal Cliente/titolare dello strumento all'Odl per la reconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto ispezionato

Il Cliente/Titolare dello strumento può presentare un ricorso scritto entro dieci giorni dalla decisione contestata.

L'Odl non accetta ricorsi pervenuti in forma anonima

Il cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate può inoltrare un reclamo utilizzando il modulo RCL "Reclamo e Ricorsi" presente sul sito www.almatecno.com e inviarlo compilato a mezzo:

Inviando una pec all'indirizzo : almatecno@pec.it

- Inviando una raccomandata A/r all'indirizzo:

ALMA TECNO SRL.
Via A. Manzoni Loc. Taurana
84010 - San Marzano sul Sarno (SA)

I ricorsi presi in considerazione sono registrati dall'Odl ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al ricorrente entro 5 giorni dal ricevimento

Il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso.

L'Odl prende in considerazione i ricorsi provenienti dal cliente/titolare dello strumento alle seguenti condizioni:

- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del ricorso;
- che siano indicati specificatamente i motivi del ricorso.

Si precisa che l'assenza di uno o più degli elementi citati sopra comporta una richiesta di integrazione da parte di Odl con la compilazione di un nuovo modulo del ricorso da parte del Cliente/Titolare dello strumento.

I ricorsi sono analizzati da Odl, che svolge le opportune indagini, mediante soggetto non coinvolto nell'oggetto del ricorso, con competenze tecnico-amministrative adeguate e da un eventuale soggetto esterno secondo pertinenze (legale, fiscale , gestionale , ecc.) atte a individuare le necessarie azioni risolutive .

L'Odl comunica per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al cliente/titolare dello strumento, entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso, l'esito del ricorso stesso dandone però un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle indagini a 30 gg.

Nel caso il ricorso risulti fondato l'Odl ne comunica la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione.

Se il ricorso risultasse infondato l'Odl comunica per iscritto le ragioni dell' infondatezza .

(*)

Qualora venga avviato un contenzioso con l'Odl il foro competente è quello di Salerno. secondo le disposizioni vigenti in materia.

Imparzialità e Non Discriminazione nella Gestione di Reclami e Ricorsi

ALMA TECNO garantisce che tutte le attività di esame, indagine e decisione relative a reclami e ricorsi siano condotte in modo imparziale, indipendente e professionale.

Nessuna persona o organizzazione che presenti un reclamo o un ricorso, o che sia coinvolta nel relativo procedimento, sarà soggetta a trattamenti discriminatori, ritorsivi o sfavorevoli, né durante né successivamente alla gestione del reclamo o del ricorso.

L'Organismo si impegna a:

- proteggere la riservatezza dell'identità del reclamante, ove richiesto e nei limiti consentiti dalla legge;
- evitare qualsiasi forma di pressione, intimidazione o penalizzazione verso il reclamante o verso chiunque fornisca informazioni nell'ambito dell'indagine;
- garantire che le decisioni sui reclami e sui ricorsi siano prese da personale o da organi diversi e indipendenti rispetto a coloro che sono stati coinvolti nell'oggetto del reclamo o del ricorso;
- documentare e conservare le evidenze relative al trattamento dei reclami e dei ricorsi, al fine di assicurare la trasparenza e la tracciabilità del processo.

ALMA TECNO monitora periodicamente l'efficacia delle procedure di gestione dei reclami e dei ricorsi per garantire il rispetto dei principi di imparzialità e non discriminazione.

13. TARIFFARIO

La ALMA TECNO SRL ha redatto un tariffario specifico per le verifiche ispettive che include le voci necessarie a formulare un'offerta appositamente per ciascun Titolare dello strumento.

Tale tariffario comprende le seguenti voci:

- L'importo del servizio di verifica periodica
- Eventuale costi di trasferta

14. FATTURAZIONE

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte. Nel caso di interruzione delle attività di ispezione dovuta ad un qualsiasi motivo, il Titolare dello strumento riceve una fattura da parte della ALMA TECNO SRL relativa alle prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

15. DISTRIBUZIONE REGOLAMENTO

In caso di revisione del Regolamento il Titolare dello strumento sarà informato dell'aggiornamento in tempi adeguati che è comunque pubblicato nella versione aggiornata sul sito internet.

16. MODALITA' DI UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

Il Marchio Accredia potrà essere utilizzato solo dall'Odl durante la validità del Certificato di Accreditamento del proprio Sistema di Gestione in accordo al RG 09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia".

L'Odl Alma Tecno utilizza il Marchio Accredia nei seguenti documenti:

- Richiesta di verifica periodica
- Rapporto di verifica periodica
- **Certificato di Ispezione**

L'utilizzo del marchio Accredia da parte dei clienti dell'Odl è precluso come previsto nel punto 6.4 del RG-09 di Accredia.

Il Cliente non può utilizzare il Logo dell'Organismo

17. APPROVAZIONE SPECIFICA

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 4 (Obblighi del titolare dello strumento) 5 (Obblighi dell'Odl) 6 (Modalità di svolgimento delle verificazioni periodiche); 8 (Utilizzo del Certificato di Ispezione); 9 (Modifiche alle regole del sistema di ispezione) 12 (Reclami, Ricorsi e Contenziosi); 13 (Tariffario); 14 (Fatturazione)