

**REGOLAMENTO
VERIFICAZIONE PERIODICA
CONFORME ALLA
NORMA UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 E AL
D.M. 21 APRILE 2017 N. 93**

Stato delle revisioni				
Rev.	Del	Preparato	Approvato	Descrizione delle modifiche
00	12/01/2019	RQ <i>Malanetto Alberto</i>	DG <i>Malanetto P.</i>	Prima emissione
01	29/06/2020	RQ <i>Malanetto Alberto</i>	DG <i>Malanetto P.</i>	Revisione a seguito esame documentale da parte di ACCREDIA
02	25/03/2021	RQ <i>Malanetto Alberto</i>	DG <i>Malanetto P.</i>	Revisione a seguito secondo esame documentale da parte di ACCREDIA
03	26/07/2021	RQ <i>Malanetto Alberto</i>	DG <i>Malanetto P.</i>	Revisione a seguito II esame supplementare da parte di ACCREDIA
04	19/05/2022	RQ <i>Malanetto Alberto</i>	DG <i>Malanetto P.</i>	Revisione a seguito aggiornamenti riferimenti normativi

Indice

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
4. REQUISITI GENERALI.....	4
4.1 Imparzialità e Indipendenza.....	4
4.2 Riservatezza.....	5
5. REQUISITI STRUTTURALI.....	6
5.1 Requisiti Amministrativi.....	6
5.2 Organizzazione e direzione.....	6
6. REQUISITI PER LE RISORSE.....	6
6.1 Personale.....	6
6.2 Dispositivi ed apparecchiature.....	6
6.3 Subappalto.....	7
7. REQUISITI DI PROCESSO.....	7
7.1 Metodi e procedure di verifica periodica.....	7
7.2 Trattamento degli elementi da sottoporre a verifica periodica e dei campioni.....	8
7.3 RegISTRAZIONI delle verificazioni periodiche.....	9
7.4 Rapporti e certificati di verificazioni periodiche.....	9
7.5 Reclami e ricorsi.....	9
7.6 Processi dei reclami e dei ricorsi.....	9
8. REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE.....	10

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La direzione della Malanetto Bilance di Malanetto Paolo & C s.a.s, attraverso il presente regolamento, descrive l'attività di verifica periodica sugli strumenti di pesatura a funzionamento non automatico: in classe I II fino a 21kg e in classe III e IIII fino a 80.000.kg

eseguita attraverso la propria divisione ispettiva denominata Odl Lab 2.0.

L'Odl Lab 2.0 e un organismo di ispezione di tipo C.

La verifica periodica concernente i controlli metrologici viene eseguita: ai sensi del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017 n. 93 e applicando i requisiti della norma 17020:2012 in materia di competenza, di imparzialità e coerenza.

Il soddisfacimento coerente dei requisiti della norma 17020:2012 viene conseguito attraverso un sistema di gestione conforme all'opzione B della norma 17020:2012 e all'applicazione del documento ILAC P 15:07/2016.

Oltre dal presente Regolamento l'attività di verifica periodica viene supportata dalla seguente documentazione:

MANUALE DELLA QUALITÀ;

P01 CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE;

P03 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI;

PSP01 CONTRATTO;

P06 GESTIONE DEL PERSONALE: SELEZIONE, FORMAZIONE, VALUTAZIONE, MONITORAGGIO;

P07 TARATURA STRUMENTAZIONE;

P08 GESTIONE VERIFICAZIONE PERIODICA E RIESAMI RAPPORTI;

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA;

P09 ESECUZIONE VERIFICAZIONE PERIODICA D.M. 93 (**Software "VerPeriodica4 Network"**);

P10 GESTIONE RECLAMI E RICORSI;

MODULI.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI CEI EN ISO/IEC 17020	Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni".
UNI EN ISO 17000:2005	Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali.
ILAC-P15:05/2020	Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
ILAC P10:07/2010	ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results.
UNI CEI 70099:2008	Vocabolario Internazionale di Metrologia Concetti fondamentali e generali e termini correlati (VIM).
UNI CEI EN ISO/IEC 17025	Requisiti generali per le competenze di laboratori di prova e di taratura.
Direttiva 2009/23/CE	Relativa agli strumenti per pesare a funzionamento non automatico
Regio Decreto 12 giugno 1902, n.226	Regolamento per la fabbricazione degli strumenti metrici.
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.
D.lgs. 19 maggio 2016 n. 83	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.
D.M. 21 aprile 2017 n. 93	Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea.
ACCREDIA RG-01	Regolamento Generale per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e di Ispezione – Parte Generale", in edizione corrente.
ACCREDIA RG-01-04	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione" in edizione corrente.
ACCREDIA LS-03	Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione", in edizione corrente.
ACCREDIA RG-09	Regolamento Generale per l'utilizzo del marchio ACCREDIA", in edizione corrente

3. TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento è quella prevista dalle norme: UNI EN ISO 9000, UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2012 e il D.M. N. 93 del 21 aprile 2017, alle quali si rimanda. Qui di seguito si riporta un estratto delle definizioni di uso maggiore:

TERMINE	DEFINIZIONE
Sistema di Gestione per la Qualità	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
Registrazione	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
Conformità	Soddisfacimento di un requisito
Cliente	Organizzazione o persona che è responsabile verso un organismo di certificazione per assicurare che i requisiti di certificazione siano soddisfatti
Ispezione	Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, di una installazione o di una loro progettazione e determinazione della loro conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.
Prodotto	Risultato di un processo
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita
Servizio	Risultato di un'attività effettuata tra il fornitore e il cliente, che è generalmente intangibile
Organismo di ispezione	Organismo che esegue ispezioni
Organismo di ispezione di tipo C	Un organismo di ispezione che esegue ispezioni di prima parte, ispezioni di seconda parte, o entrambe, che costituisce una parte identificabile ma non necessariamente separata di una organizzazione che opera nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, utilizzo o manutenzione degli elementi che esso sottopone ad ispezione e che eroga servizi di ispezione alla propria organizzazione madre o ad altre parti, o ad entrambe.
Verifiche Ispettive in Accompagnamento	Verifiche condotte dagli ispettori dell'OdI sugli oggetti sottoposti a ispezione alla presenza di ispettori e/o esperti dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA).
Imparzialità	Presenza di obiettività, ovvero l'assenza di conflitti di interesse, o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività dell'organismo.
Ricorso, appello	Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quello oggetto.
Reclamo	Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.
Verifica periodica	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 qualsiasi motivo comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico.

4. REQUISITI GENERALI

4.1 Imparzialità e Indipendenza

L'OdI Lab 2.0 si impegna ad eseguire le proprie attività di verifica periodica nell'ambito del controllo metrologico legale regolamentato dal D.M.93/2017 sugli strumenti di pesatura con assoluta indipendenza, imparzialità ed integrità.

L'attività di verifica periodica viene svolta, in conformità a quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed ai regolamenti di Accredia (RG -01 e RG-01-04), l'OdI Lab 2.0 è dotato di una struttura tecnico-organizzativa dedicata, esclusivamente, alle attività di verifica periodica, separata ed identificabile all'interno della Malanetto Bilance.

Il responsabile tecnico dell'OdI Lab 2.0 dipende direttamente dalla Direzione e non dipende da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio di verifica periodica, quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione e manutenzione degli strumenti da verificare.

L'OdI Lab 2.0 applica il presente regolamento in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che

richiedono la verifica periodica, indipendentemente dalle dimensioni del cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

Il personale dell'Organismo di Ispezione non svolge e non assume ruoli in attività che possano comunque entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività di verifica periodica.

La direzione garantisce che il personale operante nell'ambito di tutte le attività, ed in particolare per quelle di verifica periodica, ha compreso:

- l'importanza della riservatezza nel lavoro chiamato a svolgere impegnandosi a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con lo stesso e in particolare, informazioni relative allo strumento sottoposto a verifica periodica o all'organizzazione.

Il personale coinvolto nelle attività ispettive sottoscrive un'esplicita dichiarazione d'impegno relativa all'indipendenza, l'imparzialità e la riservatezza e si impegna adempiere al proprio lavoro con onestà, diligenza e lealtà.

Qualunque informazione o documento fornito dal Cliente è gestito dall'OdI Lab 2.0 come riservato e non viene diffuso a meno di disposizioni di legge o contrattuali e comunque, fatte salvo, quelle informazioni richieste da soggetti titolati quali ACCREDIA e le CCIAA.

Per garantire ciò, i rischi che possono compromettere l'imparzialità delle attività svolte dall'Organismo di ispezione vengono periodicamente identificati, analizzati e documentati in sede di riesame della direzione.

L'indipendenza dell'Organismo di ispezione, tenuto conto delle condizioni nelle quali esegue la propria attività, soddisfa i requisiti per gli organismi di Tipo C ad eccezione del requisito riguardante il divieto di effettuare ispezioni su strumenti di misura da parte della medesima persona che ha effettuato la riparazione. Tale eccezione è permessa esplicitamente dal decreto ministeriale che regola la verifica periodica art. 4 punto 17, decreto 21 aprile 2017, n. 93.

I meccanismi di salvaguardia attivati per assicurare adeguata separazione di responsabilità e di rendicontazione tra il servizio di verifica periodica e le altre attività aziendali sono:

- il Responsabile Tecnico dipende direttamente dalla Direzione;
- la retribuzione del personale ispettivo viene stabilito sulla base di elementi quali inquadramento non e dal numero delle verificazioni periodiche o dal risultato delle stesse.

4.2 Riservatezza

La direzione garantisce, in maniera competente con coerenza ed imparzialità, la massima riservatezza, per quanto riguarda l'attività di verifica periodica, inoltre si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni e dei documenti ottenuti ai fini dello svolgimento della propria attività di verifica, e di ogni altro diritto sulla documentazione fornita dal Cliente. La direzione nel caso intenda o sia obbligato per legge a rendere di dominio pubblico alcune informazioni, si impegna ad informare il cliente in anticipo, in merito alle informazioni da divulgare. Le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio, al fine di rispondere a reclami o ricorsi), vengono considerate informazioni proprietarie e devono essere ritenute riservate.

5. REQUISITI STRUTTURALI

5.1 Requisiti Amministrativi

L'Odl Lab 2.0 dipende direttamente dalla direzione della Malanetto Bilance.

L'attività specifica dell'Organismo di Ispezione è il controllo metrologico previsto dal decreto ministeriale 21 aprile 2017 n.93, in particolare esegue la verifica periodica legale degli strumenti di pesatura a funzionamento non automatico.

Tale attività è prestata su specifico incarico del titolare dello strumento di pesatura.

L'attività di verifica periodica come il resto delle attività svolte dalla Malanetto Bilance è coperta da polizza assicurativa.

Per l'esecuzione dell'attività di verifica periodica è stato predisposto un regolamento delle condizioni di vendita che regola i rapporti tra l'Odl Lab 2.0 e i Clienti.

5.2 Organizzazione e direzione

Per assicurare l'imparzialità dell'Odl Lab 2.0 nell'eseguire l'attività di verifica periodica è stata definita la struttura organizzativa, l'Odl Lab 2.0 e tutto il personale dipendono direttamente dalla direzione della Malanetto Bilance. La struttura Organizzativa è documentata al § 5.3 del **MQ "Manuale della Qualità"** e nei seguenti documenti specifici:

- Organigramma generale, dove la Direzione ha identificato, la persona che detiene l'autorità e la responsabilità per le attività riguardanti la verifica periodica.
- Elenco del personale coinvolto nell'attività di verifica periodica.

Il personale dell'Odl è incaricato mediante lettera d'incarico riportante le verificazioni periodiche assegnate.

I requisiti di competenza per poter svolgere l'attività ispettiva sono quelli previsti dal D.M. 93/2017, sono indicati in apposita procedura: **P06 Gestione del personale: selezione, formazione, valutazione, monitoraggio.**

6. REQUISITI PER LE RISORSE

6.1 Personale

Tutte le verificazioni periodiche sono svolte da personale competente e qualificato. Il personale viene selezionato, formato, qualificato e monitorato secondo i criteri e le modalità definiti nella specifica Procedura **P06 Gestione del personale: selezione, formazione, valutazione, monitoraggio.**

Le verificazioni periodiche sono effettuate da personale competente che viene preventivamente formato in modo da essere in grado di eseguire in modo autonomo l'attività, viene formalmente autorizzato per l'esecuzione e per apporre la firma sui relativi rapporti di verifica.

6.2 Dispositivi ed apparecchiature

L'Odl Lab 2.0 esegue l'attività di verifica periodica, con strumentazione e apparecchiature tenute sotto controllo attraverso un programma documentato che definisce le responsabilità, l'identificazione, la registrazione, la taratura e la manutenzione.

Il Responsabile Tecnico assicura il funzionamento e lo stato di taratura di tutta la strumentazione. La taratura viene fatta eseguire da laboratori di taratura accreditati LAT per i campioni di riferimento biennale.

I campioni di lavoro vengono controllati annualmente all'interno dell'Odl e gestiti con software dedicato validato prima dell'utilizzo come descritto in apposita procedura **P07 Taratura strumentazione.**

I controlli annuali sono monitorati al fine confermare l'appropriatezza delle frequenze di controllo e taratura.

I campioni di lavoro utilizzati dall'organismo per la sola verifica periodica di strumenti di classe I e II e di classe III con divisione di verifica <di 1g non possono essere tarati internamente, ma sono provvisti di certificato di taratura LAT e certificati e tarati solo da laboratori LAT.

Il Responsabile Tecnico è responsabile di:

- stabilire, in funzione delle specifiche verificazioni, i requisiti di accettazione relativi a scostamenti e/o incertezze;
- verificare i risultati delle tarature;

- aggiornare gli eventuali fattori di correzione derivanti dalle tarature;
- coordinare l'invio delle apparecchiature ai centri di taratura alle scadenze previste;
- tenere aggiornato uno scadenziario delle tarature.
- identificare la apparecchiatura con la apposita etichetta riportante lo stato di taratura: la data della ultima taratura e la data prevista di effettuazione della successiva taratura.

Al Responsabile Tecnico compete assicurare che, se per qualunque ragione l'apparecchiatura esce dal diretto controllo dell'Organismo di Ispezione, il funzionamento e lo stato di taratura della apparecchiatura sia verificato e giudicato soddisfacente prima di essere rimessa in servizio.

Le apparecchiature che sono state soggette a sovraccarichi o a manovra errata, che forniscono risultati dubbi, o che si sono rivelate difettose o al di fuori dai limiti specificati, vengono identificate con un cartellino recante la dicitura "NON CONFORME" e, allocate in aria non conforme.

Tale strumentazione non verrà utilizzata per l'esecuzione di verifica periodica finché non sarà riparata, sottoposta a taratura e all'opportuna approvazione.

Il Responsabile Tecnico ha la responsabilità di avviare azioni necessarie a verificare se le verificazioni periodiche, eseguite in precedenza con la strumentazione non conforme siano rimaste o meno entro limiti accettabili o se debbano essere ripetute.

Nel caso in cui la constatazione della non conformità abbia originato dubbi sulla validità dei risultati riportati nel rapporto di verifica, al Responsabile Tecnico compete segnalare al cliente per iscritto quanto è accaduto.

L'utilizzo della strumentazione è limitata al solo personale autorizzato.

6.3 Subappalto

Non viene prevista nessuna attività di verifica periodica in subappalto.

7. REQUISITI DI PROCESSO

7.1 Metodi e procedure di ispezione

La gestione delle attività di verifica periodica sugli strumenti di pesatura indicate nel presente Regolamento, sono regolate dal D.M. del 21 aprile 2017 n. 93 per gli aspetti metrologici legali e dalle Condizioni Generali di Vendita per quanto riguarda gli aspetti commerciali, che descrive i diritti ed i doveri del Clienti e quelli dell'Odl.

Il documento Condizioni Generali di Vendita è reso noto al cliente prima dell'emissione dell'ordine per il servizio di verifica periodica, in modo tale che il Cliente è messo a conoscenza dell'iter della verifica periodica.

La verifica periodica viene eseguita 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 qualsiasi motivo comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico per accertare il mantenimento dei requisiti legali.

Per dare inizio all'attività di verifica periodica, il titolare dello strumento di misura richiede un'offerta economica, la richiesta viene presa in carico se completa delle seguenti informazioni:

-ragione sociale,

-indirizzo;

-strumento/i da verificare.

Tale richiesta completa in ogni sua parte, sarà riesaminata, valutata la completezza delle informazioni ricevute e la propria capacità di fornire il servizio nei termini richiesti, il responsabile commerciale invia un'offerta che, accettata, definisce l'aspetto economico del contratto, con riferimento alle **Condizioni Generali di Vendita**.

L'offerta contiene la descrizione della verifica periodica completa di tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi determinati in base al tariffario in vigore.

Qualora in fase di valutazione documentale o in fase di verifica emergessero incongruenze rispetto a quanto dichiarato dal cliente, l'offerta potrà essere soggetta a revisione.

A seguito accettazione dell'offerta, e del regolamento delle condizioni di vendita, da parte del cliente, si procede al riesame della domanda:

- al fine di garantire che i requisiti per l'attività ispettiva siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- per appurare e garantire di avere le capacità di svolgere l'attività di verifica periodica, in relazione al campo di applicazione riconosciuto, alla sede delle unità operative del richiedente e in base alla tempistica.

Le attività di verifica periodica vengono pianificate tenendo conto, laddove possibile, di eventuali esigenze specifiche del cliente, viene inoltrato al cliente, e viene indicato l'ispettore/i incaricati.

E' facoltà del Cliente ricusare la presenza di un ispettore motivandone la richiesta. Questa dovrà essere inoltrata all'Odl a mezzo PEC o fax o raccomandata A/R, almeno 3 giorni prima della data prevista per la verifica periodica. In caso di validi motivi per la ricusazione l'Odl individuerà il/i nuovo/i Ispettore/i.

In accordo alle norme che regolamentano le attività degli organismi di ispezione, il cliente è vincolato ad accettare l'eventuale presenza di propri osservatori o dell'organismo di accreditamento ACCREDIA. La non accettazione dell'esecuzione delle attività di monitoraggio/osservazione da parte di terzi (ACCREDIA) comporta la mancata attività di ispezione.

Per le modalità operative si fa riferimento alla P09 Esecuzione verifica periodica D.M. 93.

Ogni attività ispettiva include:

- una riunione iniziale, in cui vengono definiti le modalità di esecuzione dell'attività;
- esame visivo dello strumento da verificare;
- prove metrologiche;
- una riunione finale, in cui si comunica l'esito della verifica, comprese le modalità ed i tempi per la risoluzione in caso di strumento con esito negativo della verifica periodica.

A conclusione della verifica periodica si passa al riesame di tutte le informazioni e risultati ottenuti, tale riesame viene svolto da personale non coinvolto direttamente nel processo di verifica.

In caso di esito negativo della verifica periodica si dà inizio all'iter di controllo che prevede:

se sono errori formali ed è stato rilasciato il rapporto, si richiama il rapporto e si rinvia entro 2 giorni il rapporto corretto con la dicitura:

il presente sostituisce il rapporto n.....;

se l'errore è riferito al calcolo degli errori permessi sugli strumenti verificati a causa di strumentazione fuori misura, vengono riprese le verifiche effettuate dall'ultimo controllo degli strumenti di lavoro e si controlla se l'errore calcolato rientra negli errori permessi, se i risultati non rientrano nel range permesso, si richiamano a proprie spese le verifiche effettuate in quel periodo e si ripetono le stesse entro tre giorni lavorativi con la strumentazione idonea.

La verifica periodica viene rieseguita anche nel caso venga erroneamente inserito un dato metrologico rilevante sulla documentazione a supporto (quali ad esempio non corretta individuazione della portata max, divisione dello strumento, ecc.). Anche in questo caso la verifica periodica viene ripetuta entro tre giorni lavorativi.

Al termine delle attività sopra descritte viene emesso il Certificato di Verifica Periodica e consegnato al titolare dello strumento massimo entro 10 giorni lavorativi.

Su apposito registro vengono riportati in ordine cronologico:

- le richieste di verifica periodica pervenute;
- la loro data di esecuzione con il relativo esito.

7.2 Trattamento degli elementi da sottoporre a verifica periodica e dei campioni

Ogni strumento di misura da sottoporre all'attività di verifica periodica è univoco, perché identificato da un numero di matricola.

Gli strumenti e le apparecchiature necessarie per la verifica periodica, sono nella disponibilità dell'Odl Lab 2.0 e sono inseriti in un sistema pianificato di controllo per accertare che i campioni di riferimento e i campioni di lavoro hanno errore e incertezza estesa di taratura singolarmente non maggiore di un terzo dell'errore massimo tollerato previsto nelle prove da eseguirsi nei controlli.

Al termine di ogni verifica periodica, in caso di esito positivo o anche in caso di esito negativo, l'incaricato appone sullo strumento il relativo contrassegno di cui all'allegato VI, del decreto 21 aprile 2017 n. 93.

Nel caso in cui il contrassegno non può essere applicato direttamente sull'oggetto verificato, questo è apposto sul libretto metrologico, come previsto dall'art. 4, comma 13, del decreto 21 aprile 2017 n. 93. Durante la verifica periodica, gli strumenti da verificare e gli strumenti di controllo, vengono trattati in modo da evitare il loro deterioramento o danneggiamento.

7.3 RegISTRAZIONI delle verificAZIONI periodiche

Tutte le informazioni acquisite durante le attività di ispezione sono registrate. Le stesse sono trattate in modo riservato, come meglio specificato nella **P03 Gestione delle registrazioni**.

In particolare le registrazioni includono: l'identificazione dello strumento verificato, l'identità della persona che ha effettuato la verifica periodica, le registrazioni strumentali, i certificati di taratura della strumentazione utilizzata.

7.4 Rapporti e certificati di verificAZIONI periodiche

I risultati di ogni verifica periodica sono comunicati al titolare dello strumento mediante il *Rapporto di verifica periodica* contenente tutte le informazioni necessarie per l'interpretazione corretta, accurata e chiara dell'esito della verifica periodica.

Al termine dell'attività di verifica periodica il Responsabile Tecnico esegue il riesame del rapporto di verifica periodica.

Al termine dell'attività di riesame, viene emesso ed inviato al cliente il certificato di verifica periodica indipendentemente dall'esito della stessa.

Le informazioni minime che vengono riportate nel certificato di verifica sono:

- nome e indirizzo dell'organismo di ispezione;
- data della verifica periodica;
- identificazione dello strumento sottoposto a verifica periodica;
- data del rilascio;
- risultati della verifica periodica;
- firma del Responsabile Tecnico.

Eventuali correzioni su un rapporto di verifica o sul certificato, dopo l'emissione, vengono effettuate esclusivamente dal *Responsabile Tecnico* mediante l'emissione di un nuovo rapporto o di un nuovo certificato che riporta lo stesso numero di rapporto o certificato con la dicitura "il presente sostituisce l'emissione precedente".

7.5 Reclami e ricorsi

Ogni reclamo/ricorso che pervenga all'Organismo di ispezione in forma scritta viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie.

Il Legale Rappresentante è responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di trattamento di reclami e ricorsi.

La decisione ultima sui ricorsi non deve dare luogo ad alcuna azione discriminatoria.

7.6 Processi dei reclami e dei ricorsi

Per reclamo si intende qualunque espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un Organismo di Ispezione, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.

Quindi, il cliente ha facoltà di presentare reclami avverso la condotta delle operazioni effettuate dall'Organismo di Ispezione, nelle forme più avanti descritte.

Per ricorso si intende una richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre a verifica all'Organismo di Ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale Organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quello strumento.

Con riferimento alle decisioni dell'organismo riguardanti l'attività di verifica periodica, il Cliente/Titolare dello strumento, può fare ricorso esponendo le ragioni del dissenso, entro **7** giorni dalla data di notifica della decisione.

Le segnalazioni relative a reclami o ricorsi vengono registrate e inoltrate al Responsabile Tecnico il quale, con il supporto del Legale Rappresentante, provvede a:

- confermare di aver ricevuto il reclamo o il ricorso;

-raccogliere tutte le informazioni necessarie alla valutazione del reclamo o il ricorso e, ove possibile, fornire al reclamante o al ricorrente rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito;

-decidere riguardo a quali azioni debbano essere intraprese in risposta al reclamo;

I ricorsi, ed i reclami devono comprendere tutti i dati che permettano di rintracciare l'attività dell'organismo oggetto della comunicazione da parte del Cliente/Titolare dello strumento ed essere indirizzati all'Odl Lab 2.0.

Le modalità di presentazione dei ricorsi, e reclami sono disponibili sul sito web dell'Odl Lab 2.0, possono essere inviati tramite fax, tramite PEC o con raccomandata AR indirizzate a Odl Lab 2.0, Via Bagni, 8-12037 Saluzzo (CN).

L'Odl 2.0 esamina i ricorsi e i reclami in accordo alle proprie istruzioni interne, entro un massimo di **5** giorni lavorativi sarà inviata una lettera a conferma del ricevimento del reclamo, entro **20** giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo sarà fornita una risposta scritta definitiva.

Con specifico riferimento ai ricorsi ed a reclami, gli stessi saranno esaminati da persone differenti da quelle che hanno effettuato l'attività ispettiva.

Ogni spesa relativa al ricorso, alla segnalazione e al reclamo rimane a carico del committente, salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

Nella gestione dei ricorsi, e reclami l'Odl Lab 2.0 garantisce che non verrà intrapresa alcuna azione discriminatoria nei confronti del ricorrente/reclamante.

Qualora venga avviato un contenzioso il foro competente è quello di **Cuneo**.

L'Organismo di ispezione conserva le registrazioni relative a tutti i ricorsi e contenziosi.

Il processo di trattamento di reclami e ricorsi viene indicato anche nelle "**Condizioni generali per l'esecuzione delle verificazioni periodiche su strumenti di pesatura**", e descritto nella procedura "**P10 Gestione reclami e ricorsi**"

8. REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE

La Malanetto Bilance di Malanetto Paolo & C s.a.s, ha stabilito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed adeguato a dare dimostrazione del soddisfacimento coerente dei requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, secondo l'opzione B.

La conformità del suddetto Sistema di Gestione per la Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è certificata da un Organismo terzo accreditato.