



**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL
CLIENTE**

REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

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

Indice generale

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	CONDIZIONI GENERALI	3
2.1	PERSONALE.....	3
2.2	RICHIESTA OFFERTA CONTRATTO E TIPOLOGIA CLIENTI	3
2.3	RISERVATEZZA.....	5
2.4	IMPARZIALITÀ	5
2.5	OBBLIGHI IN RELAZIONE ALL'ACCREDITAMENTO.....	5
PER L'ATTIVITÀ D'ISPEZIONE LA SA.MI. MANUTENZIONI OPERA SOTTO ACCREDITAMENTO RILASCIATO DA ACCREDIA AI SENSI DELLA ISO/IEC 17020, L'ODI SAMI DEVE OPERARE IN CONFORMITÀ A TALE NORMA E ALLE DISPOSIZIONI SPECIFICHE EMESSE DA ACCREDIA.		
2.6	ATTIVITÀ SVOLTE DALL'ISPETTORE E DALL'RT ALLA FINE DELL'ATTIVITÀ DI VERIFICAZIONE.....	6
3.	SUBAPPALTO	7
4.	MODIFICHE AL PRESENTE REGOLAMENTO	8
5.	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	8
6.	DIRITTI E DOVERI DELL'ODI SAMI	9
7.	RECLAMI E RICORSI.....	10
8.	TARIFFARIO.....	12
9.	FATTURAZIONE	12
10.	CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	12
11.	FORZA MAGGIORE	12
12.	FORO COMPETENTE	13
13.	DOCUMENTI COLLEGATI AL PRESENTE REGOLAMENTO.....	13
14.	APPROVAZIONE SPECIFICA.....	13

X copia controllata

Copia non controllata

8	02/05/2024	Modifica dominio sito su paragrafo 2.2 e capitolo 7		
7	04/09/2023	Revisione generale documento		
6	31/10/2022	Per modifiche		



**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL
CLIENTE**

5	01/07/2022	Per modifiche varie		
4	24/12/2021	A seguito verifica Accredia del 13/10/2021		
3	23/07/2021	Osservazioni in campo Accredia		
2	06/10/2020	Osservazioni Accredia		
1	26/03/2020	Osservazioni Accredia		
0	15/10/2018	1° Emissione		
REV	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	APPROVAZIONE

1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento contiene una sintesi delle regole che l'Organismo di Ispezione della SA.MI. MANUTENZIONE SRL adotta per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di ispezione di tipo C in conformità ai requisiti dei seguenti documenti:

- D.M. n. 93 del 21/04/2017;
- Direttiva MISE 06/12/2021;
- Direttiva MISE 06/04/2022;
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione delle conformità . Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- Linee guida ILAC P10 "ILAC policy on metrological traceability of measurement results";
- Linee guida ILAC P15 "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of the Inspection Bodies";
- Regolamenti ACCREDIA RG-01 e RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi d'Ispezione";
- Regolamento ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA".

Il regolamento si applica ai servizi ispettivi forniti dall'Organismo di Ispezione SAMI su:

- Distributori di carburante (escluso il GPL) con portata massima 200 l/min;



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- Distributori GPL;
- Misuratori massici per metano autotrazione.

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

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

In particolare:

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

2. **Condizioni Generali**

2.1 **Personale**

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

Il personale al quale viene affidata l'attività di verifica periodica è personale dipendente della SA.MI. MANUTENZIONI SRL, dotato di specifica competenza e preventivamente qualificato secondo apposite procedure.

Il personale dell'Organismo di Ispezione SAMI si impegna a svolgere il proprio lavoro secondo i principi dell'imparzialità e riservatezza, essendo a conoscenza della Politica della Qualità e avendo firmato una autodichiarazione nella quale si impegna a rispettare tali principi.

2.2 **Richiesta offerta contratto e tipologia clienti**

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

- Consolidato. Cliente abituale per il quale l'OdI esegue verificazioni periodiche con continuità, il quale ha inviato l'accettazione del tariffario e del regolamento, (ha l'obbligo di rinviarli firmati solo in caso di revisione degli stessi), pertanto il titolare dello strumento dovrà inviare solo la richiesta (ovvero la prima pagina dell'MPO2_1) per l'inserimento della richiesta nel Registro delle VP;
- Cliente Generico per il quale l'OdI esegue verificazioni periodiche a seguito di una richiesta, ma con il quale non si ha nessuna forma di contratto o accordo, con il quale per ogni richiesta viene elaborata una nuova offerta/contratto, lo stesso ha l'obbligo di rinviare tutte e tre le



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

pagine dell'MPO2_1 Richiesta/Offerta/Contratto per far sì che la richiesta venga inserita nel Registro delle VP;

- Continuativo. Cliente con il quale l'OdI ha stipulato un contratto particolare di verifica periodica attivo nell'anno di riferimento e che dà luogo a una o più verificazioni periodiche, il titolare dello strumento dovrà inviare solo la prima pagina dell'MPO2_1, per l'inserimento della stessa nel Registro delle VP.

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

L'offerta firmata per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. Pertanto il titolare dello strumento basterà che invia la prima pagina del modulo MPO2_1 per far sì che l'Organismo di Ispezione esegua il riesame e lo inserisca nel Registro delle VP.

Per i clienti generici la richiesta è formalizzata con modulo MPO2_1 Richiesta/ Contratto/Offerta, quindi finché il cliente non rinvia il modulo firmato in ogni sua parte, e l' RT non esegue il riesame dello stesso la richiesta non potrà essere inserita nel Registro delle VP.

Pertanto una volta ricevuta la richiesta a mezzo mail, la segreteria compila l'MPO2_1 con tutti i dati compreso l'offerta economica, poi viene inviato al cliente insieme al regolamento. In caso di accettazione il cliente rinvia il modulo firmato, (con la firma del Contratto si considera accettato anche il regolamento), una volta arrivato in azienda viene riesaminato dal Responsabile Tecnico o dal suo Vice), se il riesame ha esito positivo viene inserito dalla segreteria sul Registro delle VP e rinvio il modulo al cliente e/o al Titolare dello strumento

Per i clienti consolidati basterà inviare una volta il tariffario e il regolamento firmati, e poi ogni volta che avranno bisogno della verifica dovranno inviare solo la prima pagina del modulo MPO2_1 Richiesta, l'RT eseguirà il riesame e se avrà esito positivo la segreteria lo inserirà nel registro delle VP e lo invierà al cliente, a fine mese verrà inviata la fattura delle verificazioni eseguite in base al tariffario accettato.

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

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

L'OdI ha una sua banca dati nella quale sono archiviati, tra le altre cose, i manuali d'uso e manutenzione, i piani di legalizzazione e i documenti che attestano la conformità dei vari strumenti metrici. Qualora i documenti richiesti nel modulo MPO2_1 Contratto/Offerta siano già in possesso dell'OdI, la Segreteria non richiederà al cliente la loro presentazione.



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

Nel modulo MPO2_1 Contratto/Offerta viene indicato il nominativo dell'Ispettore/i incaricato/i di svolgere le attività di verifica periodica. Il cliente può esprimere parere contrario verso tale designazione, nel qual caso l'OdI SAMI comunica al Cliente un altro nominativo. Qualora il cliente non accetti gli Ispettori proposti dall'OdI SAMI la VP non può essere svolta.

Il modulo MPO2_1 Contratto/Offerta firmato resta all'Organismo di Ispezione; una copia è consegnata al Cliente dopo il riesame svolto dall'RT. La firma per accettazione dal Cliente costituisce il contratto. La firma da parte del personale dell'Organismo di Ispezione incaricato dell'accettazione costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta e da tale giorno, verrà inserita nel registro delle VP e iniziano a decorrere i 45 giorni.

Dopo aver ricevuto il regolamento e il contratto/offerta controfirmati per accettazione, RT effettua un riesame per assicurare l'adeguatezza e la correttezza dei dati e delle informazioni assunte. In caso di esito positivo al riesame, la richiesta viene presa in carico ufficialmente. La data di presa in carico della richiesta corrisponderà alla data di ricezione della relativa offerta sottoscritta. Non sono accettati ordini verbali, ma solo a mezzo mail o a mano.

L'RT pianifica le verificazioni ogni settimana dandone comunicazione al titolare metrico e alla CAMERA DI COMMERCIO di competenza della verifica, sulla base delle richieste inserite nel registro delle VP.

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

2.3 Riservatezza

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

2.4 Imparzialità

L'OdI SAMI è tenuto a garantire la propria imparzialità nel corso di tutte le attività di valutazione delle conformità, e dispone di un processo di analisi, valutazione e gestione di rischi d'imparzialità, tramite un apposito documento ANALISI DEI RISCHI, la diffusione della POLITICA DELLA QUALITÀ da parte della direzione, e la sottoscrizione da parte del proprio personale di un autodichiarazione con la quale ci si impegna a rispettare questi principi cardini.

2.5 Obblighi in relazione all'accreditamento

Per l'attività d'ispezione la SA.MI. MANUTENZIONI opera sotto accreditamento rilasciato da ACCREDIA ai sensi della ISO/IEC 17020, l'OdI SAMI deve operare in conformità a tale norma e alle disposizioni specifiche emesse da Accredia.

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



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

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

Informazioni aggiornate sullo stato dell'accreditamento della SA.MI. MANUTENZIONI sono disponibili sul sito www.accredia.it accedendo alla banca dati "Organismi di certificazione d'ispezione" (selezionando i criteri desiderati) o sul sito della SA.MI. MANUTENZIONI.

L'utilizzo del marchio Accredia sui rapporti d'ispezione rilasciati dall'OdI SAMI quale organismo d'ispezione accreditato è subordinato al rispetto del documento Accredia RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA nella revisione corrente.

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

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

2.6 Attività svolte dall'Ispettore e dall'RT alla fine dell'attività di verifica

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

- l'ispettore si riserva di fare una o più foto sui sigilli che trova sullo strumento prima e dopo di mettere il proprio sigillo dell'OdI SAMI e sull'impianto in generale, le foto non saranno diffuse ma trattate secondo il principio della riservatezza. L'OdI SAMI fornirà tali foto solo nel caso in cui vengano richieste dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie, in quest'ultimo caso ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie.;
- rilascia al cliente il rapporto di lavoro cartaceo, dove viene descritta in breve l'attività svolta;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico se presente o a compilare un nuovo libretto metrologico;
- emette un Rapporto di Ispezione e le rispettive check list, ove previste, firmate dal tecnico. Copia del rapporto può essere rilasciata al cliente, con la dicitura "COPIA NON APPROVATA – DOCUMENTO PER USO INTERNO" in quanto ancora non firmata dal Responsabile Tecnico dell'OdI SAMI;
- ripristina lo stato dei luoghi, appone sullo strumento i propri sigilli, ove necessario, appone sullo strumento oggetto della verifica periodica il contrassegno riportante l'esito della verifica stessa;
- il responsabile tecnico dell'OdI verifica il rapporto di ispezione emesso dall'ispettore entro 5 giorni lavorativi dalla data di verifica e qualora:
 - abbia dubbi sulla validità dei risultati ottenuti (esito negativo del riesame da parte di RT) avvisa immediatamente il cliente e richiede la ripetizione della verifica periodica o parte di essa, da effettuare entro 3 giorni dal riscontro negativo. Questa attività sarà svolta senza aggravio di costi per il cliente;
 - evidenzia inesattezze formali per le quali non sia necessaria la ripetizione della verifica periodica, sarà emesso un nuovo RdI che sostituisce il precedente e riporta sull'intestazione "EMENDAMENTO N.XX DEL RAPPORTO YY"(con le modalità previste dal MQ punto 7.4.8.). Si veda inoltre la nota 1.
- solo a seguito di approvazione del rapporto l'OdI provvede ad effettuare la comunicazione telematica dei dati riepilogativi della verifica periodica, come previsto dall'art. 13 del Decreto, allegando alla comunicazione le check list, se previste.



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

Qualora il responsabile tecnico convalidi il rapporto di ispezione, copia dello stesso sarà inviato, **entro dieci giorni dall'esecuzione della verifica**, al cliente. In caso di esito negativo dell'ispezione, il cliente dovrà adottare le adeguate azioni correttive previste dalla normativa vigente. Il RdI validato e la check list vengono trasmessi al cliente o per:

- consegna a mano con ricevuta di consegna controfirmata dal cliente;
- posta raccomandata con ricevuta di ritorno;
- posta elettronica certificata, o posta elettronica normale, in questi casi il RdI viene realizzato in formato PDF o JPG.

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

Nota 1: I rapporti possono essere soggetti a nuove emissioni nei casi in cui vengano riscontrate inesattezze formali (come già indicato sopra) in fase di riesame o anche successivamente, oppure a seguito ripetizione della verifica. Copia del rapporto modificato sarà inviata al cliente con l'invito a distruggere o consegnare all'OdI la precedente copia. Le nuove emissioni dei rapporti modificati sono identificate con le stesse modalità indicate nel comma di riferimento.

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

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

La verifica periodica prevede il ripristino degli eventuali sigilli rimossi.

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

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

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

Il libretto metrologico è in formato cartaceo.

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

Nel caso venisse smarrito, l'OdI rilascia un nuovo libretto metrologico identificato come “NON ORIGINALE”.

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

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

3. Subappalto

L'OdI SAMI non prevede l'affidamento in subappalto delle attività di verifica periodica.



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

4. Modifiche al presente regolamento

L'Odi SAMI modifica le regole del proprio sistema di ispezione solamente nel caso in cui vengano modificati i documenti di legge di riferimento (normative, decreti legge, ecc.) o la documentazione del sistema di gestione; in tal caso ai clienti che detengono un offerta/contratto attiva sarà inviata tramite email una comunicazione, con un anticipo di almeno 5 giorni rispetto alla data di emissione del nuovo regolamento, in cui sarà allegato il nuovo regolamento, verranno indicate le modifiche apportate e le tempistiche di accettazione. Il cliente, una volta ricevuta la comunicazione, potrà recedere dal contratto o potrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti accettando il nuovo regolamento.

5. Diritti e doveri del cliente

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

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

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

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

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

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

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

Il cliente può:



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- presentare reclami, segnalazioni, appelli e/o ricorsi e segnalazioni in relazione alla verifica periodica conformemente a quanto espresso al paragrafo 7 del presente regolamento;
- chiedere la sostituzione degli ispettori abilitati all'esecuzione della verifica periodica. Il nominativo dell'ispettore designato è indicato nell'offerta. In presenza di contratti il nominativo verrà comunicato in sede di pianificazione dell'intervento.

6. Diritti e doveri dell'Odi SAMI

L'Organismo di Ispezione garantisce che:

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



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- Cura i rapporti con le Camere di Commercio e con le autorità preposte alle attività di vigilanza.
- Cura la compilazione precisa e puntuale del libretto metrologico.
- L'Odi SAMI ha sottoscritto una adeguata copertura assicurativa per i rischi derivanti dal giudizio espresso in campo dai propri ispettori nell'esercizio della propria attività (verificazione periodica)".
- Durante le attività di verifica periodica può essere presente personale in affiancamento e/o addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento e degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.
- Il Cliente può assistere alle attività di verifica periodica.

L'Odi SAMI si impegna inoltre ad informare il cliente su eventuali sospensioni/revoche dell'abilitazione ad eseguire la propria attività da parte delle autorità competenti, entro 2 giorni lavorativi dal riscontro; in tal caso l'Odi SAMI si ritiene sollevato da ogni eventuale danno cagionato da tale sospensione/revoca dell'attività come riportato dall'art.12 comma 4 D.M. 93 del 21/04/2017: "l'organismo oggetto di provvedimenti d'inibizione dalla prosecuzione dell'attività o di autotutela da parte di Unioncamere comunica ai titolari degli strumenti oggetto della verifiche periodiche già programmate, l'impossibilità ad eseguire verifiche. I titolari degli strumenti sono tenuti alla riprogrammazione degli stessi con altro organismo, entro sessanta giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione".

Parimenti il cliente ha facoltà di recedere dal contratto sottoscritto per il servizio di verifica periodica. Nelle attività ispettive trovano applicazione le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da GDPR (Regolamento UE 2016/679).

7. Reclami e ricorsi

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

Si intendono per:

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

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

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

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

In sintesi la procedura per i reclami prevede che:

- Il reclamante potrà presentare reclami in forma scritta entro 30 giorni dall'evento che ha generato il reclamo, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.samimanutenzionisrl.it o a richiesta presso la segreteria dell'Odi, o in forma verbale in questo caso sarà cura del personale dell'Odi SAMI ricevente provvedere a compilare l'apposito modulo;



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

- il reclamo sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico dell' Odi SAMI in piena autonomia, dandone comunicazione della presa in carico entro 5 giorni al reclamante, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sui reclami non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate; qualora nel reclamo sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, pertanto le valutazioni saranno sempre svolte da personale tecnicamente competente **estraneo al ricorso e/o reclamo** o comunque qualora le caratteristiche del ricorso e/o reclamo lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente appositamente nominato dalla Direzione dell'Odi non coinvolto nell'attività oggetto del reclamo .
- L'esito del reclamo e la sua risoluzione saranno comunicati al reclamante in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC entro 1 mese dalla ricezione dello stesso.
- L' Odi SAMI tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di dieci anni.

I ricorsi possono essere presentati esclusivamente dai soggetti direttamente coinvolti nell'attività di verifica periodica, in forma scritta, mediante l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.samimanutenzionisrl.it o richiesta presso la segreteria dell'Odi.

Il ricorso può riguardare solamente il rapporto di ispezione.

In sintesi la procedura per i ricorsi prevede che:

- Il cliente potrà presentare ricorsi in forma scritta entro 30 giorni dall'effettuazione della verifica periodica, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo www.samimanutenzionisrl.it o a richiesta presso la segreteria dell'Odi;
- il ricorso sarà preso in carico dal Responsabile Tecnico dell' Odi SAMI in piena autonomia, dandone comunicazione della presa in carico entro 5 giorni al ricorrente, garantendo che le attività di indagini e le decisioni sul ricorso non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del ricorrente e delle eventuali parti interessate; qualora nel ricorso sia coinvolto il Responsabile Tecnico la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità, se ritenuto tecnicamente competente, o comunque qualora le caratteristiche del ricorso lo richiedano la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente che sarà appositamente nominato dalla Direzione dell'Odi SAMI.
- L'esito del ricorso e la sua risoluzione saranno comunicati al ricorrente in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC, entro 1 mese dalla ricezione del ricorso.
- L' Odi SAMI tiene un registro di tutti i reclami e ricorsi gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di dieci anni.

Nei casi in cui il titolare dello strumento non si ritenesse soddisfatto dell'esito del ricorso può presentare un contenzioso. Il foro competente è quello di Chieti.

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

I costi relativi alle attività di valutazione dei reclami /ricorsi sono a carico dell'Odi.



REGOLAMENTO RAPORTI CON IL CLIENTE

8. Tariffario

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

L'OdI SAMI si impegna inoltre ad applicare una politica degli sconti che tiene conto di fattori oggettivi.

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

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

9. Fatturazione

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

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte dell'OdI SAMI relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- l'OdI SAMI si riserva il diritto di modificare l'importo del contratto sottoscritto nel caso in cui vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni, numero di pistole o portata diverse da quelle dichiarate dal cliente relativamente alle attività di verifica periodica oggetto del contratto, trascrivendo una postilla affianco al riepilogo alla terza pagina del modulo MPO2_1;
- l'OdI SAMI si riserva il diritto di annullare il contratto sottoscritto (ed eventualmente rimettere una nuova proposta commerciale) nel caso in cui vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni, dati ed informazioni dichiarate dal cliente relativamente alle attività di verifica periodica oggetto del contratto.

10. Corrispettivo e modalità di pagamento

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

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

11. Forza Maggiore

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



**REGOLAMENTO RAPORTI CON IL
CLIENTE**

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

12. Foro competente

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

13. Documenti collegati al presente regolamento

I documenti di seguito elencati, richiamati nel presente documento, sono consultabili senza restrizione alcuna al sito internet www.samimanutenzioni.it.

- MPO2_1 Richiesta Offerta Contratto_
- MPO10_2 Reclami_Signalazioni_Ricorsi

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....

14. Approvazione specifica

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt, 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 1. Scopo e campo di applicazione; 2. Condizioni generali 3. Responsabilità subappalto e ispettori esterni; 4. Variazioni legislative, normative e regolamentari ; 5 Diritti e doveri del cliente; 6. Diritti e doveri dell'OdI SAMI; 7. Reclami, ricorsi e segnalazioni; 8 Tariffario; 9. Fatturazione; 10. Corrispettivo e modalità di pagamento; 11. Forza Maggiore; 12. Foro competente 13. Moduli collegati al presente regolamento 14. Approvazione specifica.

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....