

Indice

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI	3
3. RESPONSABILITÀ	4
4. MODALITÀ OPERATIVE	4
5. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI TECNICI DELL'O.I.	9
6. RISERVATEZZA	9
7. IMPARZIALITA'	10
8. CONTROVERSIE.....	10
9. RIFERIMENTI.....	11
10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DI TOPCONTROL S.R.L. O.I.	12
11. UTILIZZO DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE	13
12. ACCETTAZIONE SPECIFICA CLAUSOLE VESSATORIE	14

Rev.	Note sulle revisioni	Data	Redazione ROI	Approvazione AU
00	Prima emissione	22.02.19	H. Ennemoser	M. Saltuari
01	Revisione generale a seguito di rilievo Accredia	18.06.21	H. Ennemoser	M. Saltuari
02	Cambio Logo aziendale	06.06.22	H. Ennemoser	M. Saltuari

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 2 di 14

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce il regolamento adottato dalla TopControl S.r.l. per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sugli strumenti di pesatura non automatici e pesatura automatica.

N.	CATEGORIA DI ISPEZIONE (es. Prodotti, servizi, processi e impianti ispezionati)	CAMPO DI ISPEZIONE ED EVENTUALI SOTTO-CATEGORIE (es. Food and Agriculture, Manufactured Products, Engineering,)	RANGE DI ISPEZIONE (es. limiti di capacità tecnica)	FASE DI ISPEZIONE (es. Ispezione su nuovi prodotti, durante l'esercizio, ecc...)	METODI E PROCEDURE DI ISPEZIONE (es. Direttive, Regolamenti, Standard Normativi, Procedure Interne)
1	Strumenti di pesatura NAWI	Verificazione periodica	<i>III - Max fino a 80000 kg</i> <i>III - Max fino a 80000 kg</i> <i>II - Max fino a 80 kg</i> <i>I - Max fino a 2 kg</i>	Prodotti e durante l'esercizio	ISO 17020, D.M. 93/2017, Procedura P.O. 12, I.L. 01
2	Strumenti di pesatura AWI	Verificazione periodica	<i>Selezionatrici ponderali (MID/Nazionali):</i> <i>Y(I) - Max fino a 2 kg</i> <i>Y(II) - Max fino a 80 kg</i> <i>Y(a) - Max fino a 22500 kg</i> <i>Y(b) - Max fino a 22500 kg</i> <i>Dosatrici ponderali di controllo a funzionamento automatico (MID/Nazionali):</i> <i>X(I) - Max fino a 2kg</i> <i>X(II) - Max fino a 80 kg</i> <i>X(III) - Max fino a 22500 kg</i> <i>X(III) - Max fino a 22500 kg</i>	Prodotti e durante l'esercizio	ISO 17020, D.M. 93/2017, Procedura P.O. 12, I.L. 02

Il presente Regolamento viene applicato dalla TopControl S.r.l. Organismo d'Ispezione (in futuro, per brevità O.I.) in maniera imparziale per tutte le organizzazioni / clienti che utilizzano i servizi di ispezione, definendo i rapporti tra l'Organismo d'Ispezione da una parte e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione (Clienti); definisce, inoltre, gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente regolamento è a disposizione di tutti gli interessati all'interno del sito della TopControl: <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/> ed è parte integrante del contratto con il cliente.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 3 di 14

2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Cliente o committente del servizio ispettivo: colui che contrattualmente richiede a TopControl le attività ispettive (esecuzione della verifica periodica sugli strumenti di pesatura). È la persona fisica o giuridica che ha la proprietà del dispositivo oppure il soggetto che ha ricevuto dal Cliente il mandato di eseguire gli interventi di verifica periodica sui propri dispositivi.

Direttore Tecnico (o ROI): è il responsabile tecnico nominato all'interno dell'OI avente le responsabilità, le mansioni e i requisiti di competenza di cui alle norme e prescrizioni di riferimento. Il ROI si assume la completa responsabilità di assicurare che le attività di verifica siano effettuate in conformità con la UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 ed al DM 93/17.

Ispettore (tecnico): è persona che ha competenza per effettuare una verifica ispettiva e che viene incaricata dall'Organismo di Ispezione di effettuare le verifiche ispettive.

Ispezione: esame di un prodotto, di un processo o di una installazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Libretto metrologico: libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste dal DM 93/2017

Organismo di ispezione: per Organismo di Ispezione si intende un Organismo che effettua attività di ispezione; in questo caso è la TopControl S.r.l.

Rapporto di ispezione (o verifica): rapporto che descrive dettagliatamente un'ispezione e riportante gli esiti della verifica periodica.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso manifestata da una persona o da una organizzazione ad un Organismo d'Ispezione o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso: richiesta indirizzata dal richiedente l'attività di verifica periodica all'Organismo d'Ispezione o all'Organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale Organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Titolare dello strumento: persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di pesatura che, ad altro titolo, ne ha la disponibilità.

Verifica periodica: è il controllo metrologico legale periodico eseguito sullo strumento di pesatura dopo la prima messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione che per un motivo qualsiasi comporti la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

L'attività di verifica comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, analisi strumentali dirette ad accertare se lo strumento di pesatura è in condizioni di efficienza e dà risultati corretti al fine di preservare la "fede pubblica".

Verifica periodica straordinaria: attività di verifica a carattere straordinario a seguito di verbale di verifica periodica con esito negativo, rimessa in esercizio di uno strumento non operativo o che ha subito un aggiustamento a causa di un non corretto

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 4 di 14

funzionamento. Il “modus operandi” della VP straordinaria è sempre quello previsto dal DM 93/17.

Acronimi:

LM: Libretto Metrologico

ROI: Responsabile Organismo d'Ispezione (o Responsabile Tecnico)

SGQ: Sistema di Gestione della Qualità

Vice ROI: Sostituto del ROI

VP: Verificazione Periodica

3. RESPONSABILITÀ

Il presente Regolamento descrive nel dettaglio le responsabilità dell'Organismo d'Ispezione TopControl per tutta la durata del contratto stipulato con i clienti per l'esecuzione delle attività di verificazioni periodiche sugli strumenti di pesatura.

I servizi di ispezione riguardano le verificazioni periodiche successive alla prima verifica di conformità e/o gli interventi eseguiti su dispositivi utilizzati per misura legale che comportino la rimozione dei sigilli, compresa la riparazione del dispositivo stesso (nel seguito "verificazione periodica").

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'oggetto dell'ispezione deve essere riportato all'interno del documento contrattuale stipulato con il cliente. Con l'accettazione del medesimo documento il cliente accetta anche le prescrizioni del presente regolamento.

N.B. Il presente regolamento ha tre modalità di accettazione equivalenti:

1. Offerta firmata dal cliente con accettazione del regolamento disponibile sul sito dell'O.I.
2. Offerta di VP pluriennale firmata dal cliente con accettazione del regolamento disponibile sul sito dell'O.I.
3. Richiesta di VP estemporanea tramite MdQ 98 con sottoscrizione dell'accettazione del regolamento disponibile sul sito dell'O.I. da parte del titolare dello strumento

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Richiesta dell'attività ispettiva

Il Cliente ha la responsabilità di richiedere l'attività di verifica, specificando almeno le seguenti informazioni:

- La propria anagrafica / Indirizzo dello strumento (strumenti) da verificare,
- Tempistica in cui si richiede la verifica,

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 5 di 14

- Tipologia di verifica richiesta (strumento AWI, NAWI, pese a ponte...).

Per richiedere il preventivo, il Cliente invia la richiesta scritta, specificandone sempre il proprio indirizzo di posta elettronica (possibilmente) certificata. L'OI in base alle informazioni ricevute emette la relativa offerta.

Il presente Regolamento, per una più facile reperibilità e trasparenza viene reso disponibile sul sito dell'Organismo d'Ispezione all'indirizzo <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/>.

Qualora la richiesta di Verificazione Periodica su uno strumento metrico pervenisse telefonicamente, TopControl S.r.l. OI, concorda telefonicamente il prezzo del servizio ispettivo e successivamente in sede di verifica fa firmare il modulo di richiesta di verificazione periodica che riporta il prezzo pattuito e l'accettazione del Regolamento dell'Organismo d'Ispezione.

4.2 Accettazione offerta

Il cliente accetta l'offerta firmandola, scansionandola e inviandola (se possibile) per mail a metrology@topcontrol.it.

Con l'accettazione dell'Offerta, il Cliente accetta anche le condizioni economiche applicate e le conseguenti obbligazioni, nonché il presente Regolamento d'Ispezione.

Il responsabile tecnico di TopControl O.I. (ROI) da avvio all'erogazione del servizio d'ispezione al ricevimento della conferma scritta della proposta tecnico economica di TopControl O.I. da parte del cliente.

4.3 Programmazione Intervento

Se tutte le informazioni ricevute sono corrette ed esaustive, **l'OI** comunica al cliente la possibile data e ora di effettuazione della Verificazione Periodica, nonché la documentazione e il personale che deve essere messo a disposizione al momento della verifica.

TopControl OI pianifica l'attività di ispezione in base alle scadenze programmate e ad eventuali accordi con il cliente. Il cliente a sua volta, se possibile, manda una conferma via mail per l'accettazione o meno della data. In caso contrario ci si accorda anche telefonicamente su una data accettabile per entrambe le parti.

4.4 Condizioni economiche

Tariffe:

Gli importi per le verificazioni periodiche sono desunti sulla base di un tariffario che contempla diverse voci che determinano l'offerta economica specifica:

- cifra forfettaria per il servizio ispettivo;
- rimborso spese vive (che possono talora essere inglobate nella voce precedente);
- attività singole o attività multiple;
- tempi di viaggio e rimborso chilometrico;

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 6 di 14

- fidelizzazione;
- scontistica a seguito di azioni di marketing effettuate da TopControl S.r.l.;
- attività straordinarie (es VP straordinarie non previste a seguito di strumenti difettosi).

Condizioni di Pagamento:

Il pagamento dell'importo andrà effettuato contestualmente all'erogazione del servizio salvo accordi diversi tra le parti.

In caso di mancati pagamenti delle spettanze dovute, TopControl O.I. ha facoltà di interrompere il contratto in essere risolvendo a suo insindacabile giudizio lo stesso fermo restando l'obbligo di pagamento del credito maturato.

Modifiche contrattuali

In caso di modifiche ed emissioni di nuove revisioni del regolamento tale revisione viene comunicata a tutti i clienti tramite e-mail e pubblicato sul sito web: <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/>.

Il committente ha facoltà di esprimere riserva alle modifiche proposte e può farlo in forma scritta tramite raccomandata AR o PEC.

Resta inteso che, qualora non sia possibile la condivisione tra TopControl O.I. e Committente delle variazioni al Regolamento, si procederà alla risoluzione del contratto senza oneri aggiuntivi per le parti.

In tal caso il cliente riceve una fattura da parte dell'OI relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

4.5 Subappalto

TopControl esclude in linea di massima, operazioni di VP in subappalto.

Nel caso si dovesse presentare un'improvvisa necessità TopControl ne valuterà il "Modus Operandi" in coerenza e nel rispetto della ISO 17020:2012 e del D.M. 93/2017.

4.6 Esecuzione delle Verificazioni Periodiche

Le ispezioni per lo svolgimento delle verificazioni periodiche sono condotte da TopControl O.I. in ottemperanza alla procedura "POI 12 Verificazione periodica strumenti di pesatura non automatici e automatici", che costituisce il riferimento per lo svolgimento delle ispezioni sugli strumenti di pesatura NAWI ed AWI.

L'Organismo di ispezione TopControl, opera in conformità alla norma UNI CEI EN 17020:2012 accertandosi della rispondenza al DM 93/2017 degli strumenti sottoposti alla VP.

Essa in generale comprende le seguenti fasi:

1. esame della documentazione;
2. esame visivo dello strumento;
3. effettuazione della verificazione periodica;
4. redazione dell'avvenuta verificazione sul Libretto Metrologico e del Certificato di Ispezione;

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 7 di 14

5. registro delle richieste d'intervento (registro cronologico delle ispezioni)
6. invio delle comunicazioni all'organo di vigilanza.

a) esame della documentazione:

Alla data e ora concordati con il cliente, il tecnico si presenta presso la sede del cliente in cui si trova lo strumento da verificare e, con l'assistenza del personale tecnico del cliente, ha inizio l'attività ispettiva.

Il titolare dello strumento o un suo rappresentante forniscono i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verificazioni periodiche e nello specifico:

➤ documentazione tecnica prevista dalle Leggi e Normative vigenti costituita da:

1. Libretto Metrologico (LM), se presente, corredato dei verbali relativi alle precedenti verificazioni periodiche;
2. Un esemplare delle istruzioni d'uso (ove applicabile)
 - Il Certificato/Attestato di Tipo o l'eventuale Decreto di approvazione e il documento di cui al comma 4 dell'art. 7, in caso di prima verifica
 - Dichiarazione di eventuale intervento di riparazione effettuato (qualora avesse smarrito il LM)

b) esame visivo dei luoghi e dell'impianto

Il Cliente deve garantire ai tecnici TopControl O.I. l'accesso agli strumenti nonché fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili affinché i tecnici possano eseguire l'attività d'ispezione richiesta. A tale riguardo, l'impossibilità ad eseguire le ispezioni per fatto e/o causa imputabile al Committente (ad es. impossibilità di accedere allo strumento da controllare, mancanza della documentazione tale da compromettere l'adempimento della Verificazione Periodica), costituirà causa di una fatturazione specifica.

c) effettuazione della Verificazione Periodica

Il tecnico TopControl O.I. esegue l'attività con il supporto della strumentazione necessaria riportando i rilievi su una apposita lista di riscontro in formato cartaceo od elettronico (Rapporto di Verificazione Periodica).

Il Rapporto d'ispezione deve essere riesaminato dal Responsabile O.I. prima dell'inoltro agli interessati (autorità competenti: UNIONCAMERE e CCIAA).

In caso di verifica con esito positivo, il tecnico dell'OI appone il contrassegno verde "ESITO POSITIVO".

In caso di verifica con esito negativo, il tecnico dell'OI appone il contrassegno rosso "ESITO NEGATIVO".

In caso di verbale con esito NEGATIVO, il tecnico invita il titolare del dispositivo a sospendere l'utilizzo del dispositivo fino a riparazione/sostituzione.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 8 di 14

È previsto, che se la verifica periodica avesse esito negativo, l'O.I. essendo di tipo "C", ha facoltà di eseguire la riparazione del dispositivo, anche contestualmente alla verifica, previa accettazione da parte del Cliente.

In tal caso l'O.I., al termine della riparazione dell'apparecchio, provvede alla verifica apponendo i contrassegni attestanti l'esito positivo. Se la riparazione avviene separatamente dalla verifica periodica l'O.I. appone il contrassegno rosso "ESITO NEGATIVO" in attesa della richiesta da parte del Cliente di una nuova verifica.

Nel caso di esito negativo dell'attività di ispezione, il tecnico, con l'ausilio del Responsabile Tecnico O.I., procede alle comunicazioni ufficiali previste.

I rapporti di ispezione vengono riesaminati a cura del Responsabile O.I. o dal sostituto. In dettaglio descritto nel Manuale Qualità e nella Procedura POI 12. A seguito del controllo e se risultassero errori importanti ascrivibili ad una cattiva esecuzione della VP, per tutelare il cliente, verrà eseguita una seconda VP a spese del O.I. TopControl.

Le attività svolte sono annotate nel "**Registro delle richieste d'intervento**" (vedasi punto e) che consente di gestire lo stato degli strumenti di pesatura controllati da TopControl O.I.

d) redazione del Libretto Metrologico dell'avvenuta verifica e del Certificato di VP

A conclusione dell'attività d'ispezione TopControl O.I. compila il **Libretto Metrologico**, e di seguito, dopo la validazione della VP, rilascia al Committente il "**Certificato d'ispezione**". Sul Libretto Metrologico sono registrate le operazioni effettuate e le conclusioni dell'attività d'ispezione.

e) Registro delle richieste d'intervento (registro cronologico delle ispezioni)

Una volta emesso il Rapporto di Verifica Periodica ed aver compilato il Libretto Metrologico, l'O.I. aggiorna il proprio Registro delle richieste d'intervento.

Il registro è reso disponibile alle Autorità preposte ai controlli. Tale registro può essere sia cartaceo che elettronico. Quello elettronico è da considerarsi l'unico aggiornato.

f) comunicazioni all'Organo di vigilanza e/o al cliente

Nel caso sia di esito positivo sia negativo nelle attività di ispezione, il tecnico scrive l'esito della verifica sulla check list di VP (Rapporto delle prove metrologiche della Verifica Periodica dello strumento ispezionato) e sul Libretto Metrologico.

Il Responsabile Tecnico dell'O.I. (ROI), supervisiona la congruenza e l'esattezza dei dati delle verifiche periodiche e procede alle comunicazioni ufficiali previste. L'O.I., quando possibile, cinque giorni lavorativi prima rispetto alla settimana in cui si effettueranno le verifiche pianificate, invia telematicamente alla Camera di Commercio competente per territorio rispetto al luogo dove le stesse verranno eseguite apposito programma settimanale.

L'O.I. invia telematicamente entro dieci giorni lavorativi dalla verifica alle stesse

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 9 di 14

Camere di Commercio e a Unioncamere, apposito documento di riepilogo delle verificazioni effettuate contenente le informazioni previste dall' art. 13 del DM 93/17.

5. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI TECNICI DELL'O.I.

TopControl ha munito i propri tecnici che effettuano l'attività di ispezione di apposito badge di riconoscimento.

Il Committente, in caso di esecuzione delle ispezioni all'interno di un'azienda ovvero di un'unità produttiva, ha l'obbligo di fornire ai tecnici dell'O.I. le opportune informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui essi devono operare, e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

Il Committente, in base agli eventuali rischi specifici esistenti, provvederà ad informare il personale dell'O.I. degli opportuni Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) che devono essere adottati e se del caso fornirli.

È auspicabile che il Cliente faccia firmare, per ricevuta, al tecnico dell'O.I. l'avvenuta consegna dei DPI.

TopControl O.I., in ogni caso ha già opportunamente formato i propri tecnici e li ha dotati (con l'obbligo di utilizzarli) i DPI che solitamente vengono utilizzati presso le aziende al fine di consentire che lo svolgimento dell'Ispezione avvenga in condizioni di completa sicurezza.

6. RISERVATEZZA

TopControl O.I. assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive sono trattate in maniera strettamente riservata tranne quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica o enti pubblici competenti.

In tal caso il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'O.I. coinvolto nelle ispezioni sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.

Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'O.I. in modo da garantirne la conservazione e impedirne l'accesso a persone non autorizzate.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi al servizio di ispezione sono riservati solo al personale dell'O.I., all'Organizzazione cliente, alla CCIAA, ACCREDIA e se del caso al MiSE.

A tal fine è stato creato un elenco delle persone autorizzate ad entrare nel Laboratorio dell'O.I.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 10 di 14

7. IMPARZIALITA'

I servizi di verifica oggetto del presente Regolamento sono effettuati da TopControl O.I. in accordo ai principi di indipendenza, imparzialità ed integrità caratterizzanti gli Organismi di Ispezione di Tipo C dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

Al fine di garantire la riservatezza e la mancanza di conflitto di interesse, il personale dell'O.I. ha sottoscritto un codice deontologico e quindi l'impegno ad assicurare il sistematico rispetto dei succitati principi, con particolare riferimento alle attività direttamente coinvolte od interessate alle verificazioni dei dispositivi di pesatura di cui al DM n° 93 del 21/04/17.

L'Organismo di Ispezione TopControl S.r.l. garantisce che la propria struttura organizzativa e i tecnici incaricati delle attività di ispezione sono professionisti formati ad assicurare un giudizio imparziale nell'esecuzione del servizio di Verifica Periodica sugli strumenti di pesatura.

Tutto il personale dipendente (compresi anche gli eventuali tecnici subappaltatori) non è condizionato da pressioni o incentivi, soprattutto di ordine finanziario, che possano influenzarne il giudizio o i risultati delle loro attività di verifica.

8. CONTROVERSIE

TopControl O.I. ha elaborato una procedura per la Gestione dei reclami e dei ricorsi (POI 07) che costituisce parte integrante di ogni proposta tecnica economica di TopControl O.I. e che è disponibile sul sito aziendale dell'O.I. al seguente indirizzo: <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/>.

Reclami

TopControl S.r.l. OI, prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre organizzazioni esterne) alle seguenti condizioni:

- devono pervenire in forma scritta;
- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal cliente, il reclamo stesso viene rigettato e ne viene data comunicazione scritta al reclamante.

I reclami presi in considerazione vengono registrati nella cartella "Registro Reclami" ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto entro 10 giorni lavorativi via mail al reclamante. Il COO della TopControl srl attivato sul problema da parte del ROI prende in carico il reclamo, lo analizza e svolge le opportune indagini.

Al termine dell'analisi (effettuata in 30 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile incaricato della gestione del problema comunica al Cliente/Organizzazione Reclamante i risultati di quanto emerso.

Il Responsabile incaricato di gestire il reclamo non deve essere stato coinvolto nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 11 di 14

Qualora il reclamante sia insoddisfatto della risposta data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto qui di seguito.

Ricorsi

Tutte le parti interessate possono presentare ricorso, relativamente ai risultati della VP per iscritto ed entro trenta giorni dal ricevimento del certificato d'ispezione.

Più in particolare, il Cliente che utilizza i servizi di ispezione della TopControl OI, ha la facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate in merito alle ispezioni. In tal caso, il titolare dello strumento che decide di fare ricorso dovrà compilare un format già predisposto sul sito web di TopControl S.r.l. o inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC o sistema equipollente alla TopControl S.r.l. OI all'attenzione del ROI che trasmetterà al COO il quale non essendo stato coinvolto nell'attività che ha causato il reclamo o ricorso, potrà valutare in maniera imparziale il problema sopravvenuto.

Come previsto dal format presente sul sito <https://www.topcontrol.it/it/organismo-di-ispezione/>, il ricorrente dovrà riportare sul modulo i riferimenti del reclamante, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, con l'eventuale firma. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso. Una volta completato il modulo per la formalizzazione del ricorso, il ricorrente potrà procedere con l'invio tramite portale TopControl O.I. o in alternativa per e-mail o per lettera.

Contenziosi

È il risultato di un conflitto sorto nell'ambito dell'espletamento del contratto di VP tra titolare dello strumento ed Organismo di Ispezione.

La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti è devoluta esclusivamente al lodo di un collegio arbitrale secondo la procedura di arbitrato.

Tale collegio è composto da tre membri, due dei quali nominati dalle parti, uno per ciascuna, ed il terzo, con funzione di presidente del collegio arbitrale, dai due arbitri già nominati dalle parti.

In mancanza di accordo l'arbitro viene nominato dal presidente del Tribunale di Bolzano.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Bolzano.

9. RIFERIMENTI

L'attività di ispezione di TopControl O.I. è svolta secondo le disposizioni, i criteri ed i principi indicati nelle seguenti norme e nei seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020: 2012 "Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni",

- UNI CEI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti",

Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA RG-09 revisione 09 del 09/07/2019

- D.M. n. 93 del 21 aprile 2017 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea".

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 12 di 14

10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DI TOPCONTROL S.R.L. O.I.

Obblighi

Vengono di seguito elencati gli obblighi dei soggetti direttamente interessati alle attività di verifica secondo il DM n° 93 del 21.04.17, con l'obiettivo di stabilire in piena armonia le condizioni più idonee e favorevoli per tutti, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle reciproche responsabilità.

Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione

L'Organismo di Ispezione, ed il proprio Personale si impegna a:

1. Operare nel rispetto del presente Regolamento.
2. Effettuare la verifica periodica entro 45 giorni data conferma d'ordine dell'OI.
3. Ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, l'OI dota il dispositivo, senza onere per il titolare, del primo libretto metrologico, ma in caso di perdita successiva del LM, il secondo libretto fornito, sarà a pagamento.
4. Garantire al Cliente libertà di accesso ai servizi ispettivi
5. Redigere, sulla base dell'attività svolta, il/i rapporti di cui alle condizioni di contratto nei termini e con le modalità ivi indicati.
6. Operare nel rispetto dei principi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per garantire la massima trasparenza, professionalità, etica, indipendenza, imparzialità e riservatezza.
7. Comunicare tempestivamente al Committente qualsiasi situazione che possa pregiudicare il rispetto dei requisiti contrattuali e dello stesso presente Regolamento in particolare informando il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento di cui all'attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente. L'Organismo di Ispezione non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con l'Organismo di Ispezione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.
8. Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dall'attività di Verifica Periodica strumenti di pesatura.
9. Far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia salute e sicurezza nel corso del servizio di ispezione.
10. Garantire che le informazioni tecniche e/o commerciali delle quali viene a conoscenza nel corso dell'esecuzione del contratto sono interamente coperte dal segreto professionale.

Diritti e Doveri del cliente:

Il cliente ha il diritto di ruscare il tecnico che deve effettuare la VP se adduce motivazioni giustificate e scritte che giustificano l'eventuale ruscatura.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 13 di 14

Il cliente richiedente l'ispezione deve:

1. Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento che deve essere sottoscritto per accettazione.
2. Richiedere una nuova verifica periodica entro max. 5 giorni prima del termine di scadenza rispetto alla precedente secondo le periodicità di legge previste o entro 10 giorni da eventuali altri interventi di riparazione sul dispositivo che abbiano comportato la rimozione di etichette o di altro sigillo anche di tipo elettronico;
3. Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i locali dell'Organizzazione al personale tecnico della TopControl O.I. e, quando richiesto, al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.
4. Fornire tutta la documentazione tecnica necessaria per il corretto svolgimento dell'attività di Verificazione Periodica, in particolare:
 - Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare (se presente),
 - Manuali d'uso e manutenzione, Certificato CE di Tipo.
 - Il Certificato/Attestato di Tipo o l'eventuale Decreto di approvazione e il documento di cui al comma 4 dell'art. 7, in caso di prima verifica
5. Il Cliente dovrà informare TopControl O.I. circa i rischi conosciuti o potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le visite.
6. Dovrà adottare ogni misura utile per assicurare la sicurezza del personale che compone il team di valutazione.
7. Il Cliente dovrà notificare immediatamente a TopControl O.I. tutte le situazioni irregolari e/o difformi rilevate dalle Autorità di controllo, relativamente ad aspetti legati al controllo sugli strumenti di pesatura.
8. Dovrà consentire, quando richiesto, agli Ispettori di ACCREDIA l'accesso al luogo d'ispezione.
9. Il Cliente deve consentire la registrazione e conservazione di eventuali fotografie degli impianti oggetto di ispezione durante l'ispezione stessa, salvo espresso divieto da notificare per iscritto all'atto della stipula del contratto.
10. Gli importi dovuti a TopControl O.I. per le attività inerenti alla verifica periodica sono stabiliti dalle condizioni definite nell'offerta e devono essere versati a TopControl O.I. secondo quanto stabilito in offerta ed accettato con l'ordine susseguente.

11. UTILIZZO DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE

Il Cliente, 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 Cliente non può duplicare il Certificato di Ispezione se non in forma integrale.

Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni del rapporto, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile. Il Cliente nel caso di smarrimento del Certificato di Ispezione ne può richiedere un duplicato a titolo oneroso all'O.I.

In caso di dubbi, il cliente, può chiedere chiarimenti al ROI.

 O.I. N°...	REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE TOPCONTROL OI	Data 06/06/2022
		Revisione: 02
		Pagina 14 di 14

Per accettazione del Regolamento

.....
Data

Firma del cliente

12. ACCETTAZIONE SPECIFICA CLAUSOLE VESSATORIE

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

§ 4.2 Condizioni Economiche

§ 6. Riservatezza

§ 8. Controversie

§ 10. Diritti e doveri del cliente e della TopControl S.r.l. O.I.

Data

Firma del cliente