

## **BILANCIAl NORD Srl**

Via Monzani, n.3  
CAP 30175 – Marghera (VE)  
Cod. Fiscale e Partita IVA : 04285290278  
REA 381728  
Tel. 041930930- Fax.041933233  
Email: [verificazioni@bilanciainord.com](mailto:verificazioni@bilanciainord.com)  
Sito web: [www.bilanciainord.com](http://www.bilanciainord.com)



# **Regolamento BILANCIAl NORD - Organismo di Ispezione**

**Revisione N° 08 - 05 Luglio 2024**  
**Organismo di Ispezione di Tipo C**  
**UNI CEI EN ISO/IEC 17020**

### **Stato del documento**

REV.	DATA	MOTIVO
00	10/05/2018	Prima Emissione Documento
01	04/10/2019	Eliminato riferimento ai pesi al Cap. 1
02	13/05/2020	Aggiunto riferimento al DM 93/2017 al Paragrafo 5
03	15/09/2020	Cambio Indirizzo + Aggiornamento rif. sito web + Modifica campo di applicazione
04	20/05/2021	Modifica campo di applicazione per estensione portata strumenti
05	21/12/2022	Aggiunto riferimento alla direttiva 6/12/21 MISE par.2 , inserito nuovo modulo "Foglio di Lavoro Verificazione Periodica"
06	02/10/2023	Par. 5.2 erogazione del servizio; par.5.3 riferimento alla check list
07	07/03/2024	Recepimento rilievi esame documentale di rinnovo ACCREDIA. Modificati Par. 5.3,.9 e 10
08	05/07/2024	Aggiornamento campo di applicazione a seguito rinnovo accreditamento par. 1

<b>Firma di Verifica</b>	 RVP	<b>Firma di Approvazione</b>	 DIR
--------------------------	--	------------------------------	--

## **1. Scopo e campo di applicazione**

Il presente documento definisce il regolamento adottato da BILANCIAl NORD per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione (di seguito Odl) di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto Ministeriale del 21 aprile 2017 N. 93, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi su:

- *Strumenti per pesare a funzionamento non automatico - NAWI – classe II, con portata massima fino a 35 kg;*
- *Strumenti per pesare a funzionamento non automatico - NAWI – classe III e IIII, con portata massima fino a 120.000 kg;*
- *Strumenti per pesare a funzionamento automatico - AWI – selezionatrici ponderali - classe di accuratezza XIII, XIII, X(x), Y(a), Y(b), con portata massima fino a 35 kg;*
- *Strumenti per pesare a funzionamento automatico - AWI – riempitrice gravimetrica - classe di accuratezza X e fattore di designazione  $\geq (1)$ , con portata massima fino a 60 kg*

Al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, si mette in evidenza che BILANCIAl NORD svolge in tali settori anche le seguenti attività:

- Fornitura, installazione strumenti di pesatura;
- Riparazione strumenti di pesatura;
- Manutenzione e taratura;

ma che l'attività Organismo di Ispezione, di cui al presente regolamento, in conformità a quanto previsto dalla stessa norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed ai regolamenti di Accredia (RG -01 e RG-01-04) ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto è dotata di una struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente alle attività ispettive, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre. Il Responsabile Verifiche Periodiche dell'Odl non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione e manutenzione degli oggetti ispezionati.

Il presente regolamento viene applicato da BILANCIAl NORD in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati dall'Odl;

in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

## **2. Termini e definizioni**

La terminologia utilizzata dall'Odl nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Ispezione;
- Decreto Ministeriale 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";
- Direttiva 06/12/2021 MISE- Adozione ai sensi dell'art.3 c.4 del Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, di schede tecniche per la verifica periodica di strumenti di misura in servizio utilizzati per funzioni di misura legali
- Regolamento Unioncamere n. 71 del 30 ottobre 2017;

A tal fine Odl mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento, oltre all'elenco dei settori per cui ha richiesto/ottenuto l'abilitazione. Quest'ultimo documento è disponibile al cliente che ne faccia richiesta. In particolare:

**Odl:** l'Organismo di Ispezione.

**Titolare dello strumento:** la persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura o che, ad altro titolo, ha la responsabilità dell'attività di misura.

**Cliente:** persona fisica o giuridica Titolare dello strumento o il soggetto che ha ricevuto dal Titolare l'incarico di far eseguire gli interventi di verifica periodica sui propri strumenti e che contrattualmente richiede a BILANCIAl NORD le attività ispettive dell'Odl.

### **3. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'ODI e il Cliente.

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, l'eventuale responsabilità civile relativa agli strumenti di misura ispezionati sarà disciplinata dal Codice Civile e dalle Leggi vigenti nella materia specifica. Il cliente è garante, nei confronti dei consumatori, della rispondenza dei propri prodotti a norme, procedure aziendali, capitoli di riferimento e specifiche disposizioni di Legge. L'ODI pertanto non si assume alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali infrazioni commesse da Committente e da terze parti relativamente all'oggetto di ispezione.

### **4. Distribuzione**

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.bilanciainord.com](http://www.bilanciainord.com).

In ogni caso i clienti intenzionati a stipulare il contratto con l'Odi o che hanno già stipulato tale contratto possono richiederne copia cartacea.

### **5. Modalità di svolgimento delle verifiche**

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020, del Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017 e alle procedure dell'Organismo di Ispezione di BILANCIAl NORD specifiche per i settori applicabili.

## **5.1. Richiesta di Attività ispettive**

Il Cliente è tenuto a richiedere una verifica periodica entro il termine di scadenza rispetto alla precedente, secondo le periodicità di legge, o entro dieci giorni da eventuali altri interventi sullo strumento, tali che abbiano comportato la rimozione di etichette o di altro sigillo, anche di tipo elettronico.

Il Cliente richiederà una specifica offerta per l'Ispezione, fornendo le informazioni tecniche e gestionali che consentano all'ODI di formalizzare l'offerta.

Una volta ricevuta l'accettazione/incarico da parte del Cliente, effettuato il relativo riesame e l'esito sia positivo, il Responsabile Verifiche Periodiche dell'Odi potrà procedere alla pianificazione delle attività e rispettando comunque l'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche e di quanto previsto dal Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017.

## **5.2. Erogazione del servizio ispettivo**

Definita la parte commerciale con la firma per accettazione dell'offerta e del modulo delega VP, l'Odi potrà procedere alla pianificazione dell'intervento in accordo con il Cliente. Formulerà il Programma di Ispezione, in cui evidenzierà il dettaglio delle modalità operative della/i ispezione/i prevista/e. Il Programma di Ispezione ha i contenuti previsti dai Regolamenti Accredia (RG-01-04).

Il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli ispettori incaricati dall'Odi indicati nell'offerta, nel caso sussista un conflitto di interessi.

I compiti dell'Odi saranno quelli di eseguire le attività ispettive oggetto del contratto secondo le modalità concordate, entro 45gg dalla data di accettazione/incarico riportata nel modulo delega VP. In ogni caso, le modalità specifiche adottate dall'Odi per l'esecuzione delle diverse tipologie di ispezione sono precisate in apposite procedure che adempiono le prescrizioni del DM 93/2017.

Da parte sua il Cliente si impegna a fornire agli Ispettori dell'Odi, incaricati delle attività di verifica, la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

Gli errori massimi permessi a cui fare riferimento per l'attività di Ispezione sono quelli previsti dal DM 93/2017 e dalla direttiva 06/12/2021 del MISE (strumenti AWI del tipo Selezionatrici ponderali)

Ove non vi abbia provveduto il fabbricante, l'organismo che esegue la prima verifica periodica dota lo strumento di misura, senza onere per il titolare dello stesso, di un libretto metrologico.

Se invece il libretto metrologico era già stato rilasciato precedentemente, ma il documento non risulta presente durante la verifica, l'Odl provvederà ad emettere un nuovo libretto, con oneri a carico del cliente, registrando le attività di ispezione svolte come previste dal DM 93/2017, comunicando al titolare dello strumento che lo stesso dovrà inviare denuncia di smarrimento ad Unioncamere/Camera di Commercio.

Alle attività ispettive hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia), previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del cliente, l'Odl dovrà sospendere l'attività ispettiva.

L'esito positivo della verifica periodica è attestato mediante il contrassegno di avvenuta verifica periodica di cui all'allegato VI punto 1 del DM 93/2017 ed il ripristino degli eventuali sigilli rimossi, mentre quello negativo è attestato dal contrassegno di cui al punto 2 del medesimo allegato.

Al termine dell'ispezione verrà rilasciato il documento "Foglio di Lavoro Verificazione Periodica" attestante l'esito che dovrà ritenersi provvisorio in attesa dell'approvazione da parte del Responsabile della Verificazione Periodica RVP (o suo sostituto) con successiva emissione del certificato di Verificazione Periodica e di relativa check-list nel caso di strumenti AWI del tipo selezionatrici ponderali.

### **5.3. Rapporti Prove Metrologiche e Certificati di Verificazione**

L'Ispettore Addetto alla Verificazione che effettua l'ispezione, riporta i dati della verifica periodica eseguita nel "Rapporto Prove Metrologiche", sulla base del quale verrà redatto apposito documento per la comunicazione al Cliente dell'esito della verifica denominato "Certificato di Verificazione Periodica". Inoltre l'ispettore riporta l'esito della Verificazione nel modulo "Foglio di Lavoro Verificazione Periodica" che sarà sottoscritto dal titolare dello strumento.

L'esito riportato nel Foglio di Lavoro Verificazione Periodica e nel Libretto Metrologico dovrà ritenersi provvisorio in attesa del riesame da parte del Responsabile della Verificazione Periodica RVP (o suo sostituto).

Il Responsabile Verifiche Periodiche dell'Odl (o il suo Sostituto), effettua il riesame dei risultati di ispezione entro 3 giorni lavorativi dall'esecuzione della verifica, secondo i

criteri indicati nella procedura PRO 14 GESTIONE VERIFICAZIONE PERIODICA. Nel caso in cui il rapporto sia eseguito dal Responsabile Verifiche Periodiche, la verifica ed approvazione sono assegnate al Vice Responsabile.

A seguito eventuale esito negativo del Riesame, il Responsabile Verifiche Periodiche o Vice Responsabile Verifiche Periodiche, in caso di dubbi sull'esito rilasciato dall'ispettore si riserva facoltà di tornare per una visita supplementare presso il cliente (entro 5 gg lavorativi); in caso di refusi sul contenuto editoriale della documentazione già rilasciata, si provvede a correggere e rimettere la documentazione stessa.

Il "Certificato di Verificazione Periodica", riesaminato e firmato dal Responsabile Verifiche Periodiche dell'Odl è emesso esclusivamente su supporto elettronico in formato non modificabile (\*.pdf) e inviato al titolare dello strumento mediante posta elettronica; su richiesta il certificato può essere emesso anche in forma cartacea.

Nel caso di strumenti AWI del tipo selezionatrici ponderali, verrà inoltre emessa ed inviata al cliente con le modalità sopra descritte, la relativa "check-list".

I risultati delle prove sono riportati nel Rapporto Prove Metrologiche e sono disponibili su richiesta scritta (rif. Vedi paragrafo 12.1) e per gli organi competenti (es. Unioncamere, Accredia) presso la sede dell'Odl.

Dell'esito della verificazione periodica, l'Odl si impegna a dare comunicazione telematica alla Camera di Commercio competente e a Unioncamere, entro 10 giorni lavorativi dalla data della verificazione.

Nel caso in cui l'esito della Verifica Periodica sia negativo tale condizione sarà comunicata al Committente che dovrà definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione stessa.

Ad aggiustamento avvenuto, il Committente, deve chiedere nuova Verificazione Periodica ad un Organismo di Ispezione entro 10 giorni dall'avvenuta riparazione.

## **6. Registro dei Certificati di Verificazione**

Una volta emesso il Certificato di Verificazione Periodica, l'Odl aggiorna il proprio registro dei Certificati, che riporta almeno le seguenti informazioni:

- numero del "Certificato di Verificazione Periodica"
- data di eseguita verificazione periodica
- nominativo del Titolare dello Strumento
- il nominativo/sigla dell'Ispettore che ha eseguito la verifica



- i dati identificativi dell'oggetto ispezionato.

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgano funzione di controllo secondo le norme vigenti. La sottoscrizione del contratto costituisce per l'Odl l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati sopraindicati.

## **7. Modalità di riferimento al Certificato di Verificazione**

Una volta ottenuto il “Certificato di Verificazione Periodica”, il cliente può fare riferimento ad esso nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il “Certificato di Verificazione Periodica” riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale; il cliente non può utilizzare separatamente i marchi e loghi presenti all'interno del “Certificato di Verificazione Periodica”. Il cliente non può utilizzare il marchio ACCREDIA.

Ad esempio il cliente può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali (non copie parziali) del “Certificato di Verificazione Periodica” e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del Certificato e purché uniformi e leggibili.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento all'ispezione diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare Odl per riceverne lo specifico benestare.

## **8. Modalità esecutive delle ispezioni**

Le ispezioni sono condotte in ottemperanza alla Procedura PRO14 “Verificazione Periodica” prevista dall'Odl per le attività di Verifica Periodica, visionabile presso la sede dell'Odl su richiesta del cliente.

Tale Procedura è stata redatta nel rispetto delle normative vigenti (decreti, leggi, normative, ecc.) da cui peraltro prendono spunto.



## **9. Modifica alle regole del sistema di ispezione**

Odl non modifica le regole del proprio sistema di ispezione, salvo nel caso in cui vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.).

Le eventuali modifiche vengono comunicate ai clienti con revisione del presente regolamento, richiedendone una nuova sottoscrizione per accettazione. In questi casi gli stessi clienti potranno recedere dall'incarico in caso di non accettazione delle modifiche apportate.

## **10. Riservatezza**

Odl assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive vengono trattate in maniera strettamente riservata.

Tutto il personale dell'Odl impiegato direttamente o indirettamente nelle attività ispettive è tenuto al segreto professionale e sottoscrive un impegno di riservatezza.

Le informazioni e i documenti acquisiti durante l'attività di ispezione sono considerati riservati. Odl garantisce la riservatezza ai sensi dell'ex art. 13 del D.Lgs 196/03 e art. 13 del GDPR 679/2019 e successive modifiche circa il trattamento dei dati forniti dal Cliente e prevede adeguate misure di controllo, gestione e conservazione delle informazioni e documenti veicolati su supporti informatici.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (Organismi di controllo, Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), Odl si ritiene sollevato dall'obbligo della riservatezza e, nel caso in cui sia consentito dalla legislazione, provvederà ad informare preventivamente il Cliente del rilascio delle informazioni. Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di Accreditamento e ai soggetti dell'Odl preposti alle attività di controllo previste dalle Norme di riferimento.

## **11. Diritti e Doveri**

### **11.1 Diritti e Doveri del Cliente**

#### **11.1.1 Diritti del cliente**

Il cliente:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché l'Organismo di Ispezione possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può chiedere la sostituzione degli Ispettori designati per la Verifica Periodica qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla accettazione dell'offerta (che riporta i nominativi degli ispettori incaricati);
- c) può recedere dall'incarico in caso di non accettazione di eventuali modifiche del presente regolamento.

#### **11.1.2 Doveri del cliente**

Il cliente richiedente l'ispezione deve:

- a) Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
- b) Fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare direttamente sul luogo della Verifica con proprio personale così da garantire anche il ritiro degli stessi, nella fattispecie:
  - Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare;
  - Manuali d'uso e manutenzione, Certificato CE di Tipo e piano di legalizzazione dello strumento da verificare;
- c) Garantire il rispetto delle tempistiche concordate con l'Odl per il servizio di ispezione e previste dalla normativa di riferimento. L'Odl si riserva la facoltà di interrompere i rapporti contrattuali qualora le scadenze delle tempistiche non vengano rispettate;
- d) Garantire al personale ispettivo l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare;
- e) comunicare all'Organismo di Ispezione eventuali reclami ricevuti da clienti relativamente al prodotto ispezionato;
- f) non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- g) garantire l'accesso degli Ispettori/Auditor ivi compresi quelli ACCREDIA alla documentazione e ai locali per assicurare il corretto svolgimento della Verifica

Ispettiva;

- h) garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione;
- i) comunicare all'Odl eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo.

Il Cliente inoltre si impegna a:

- a) garantire al personale dell'Organismo di Ispezione l'accesso ai documenti e informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione;
- b) consentire al personale ispettivo dell'Organismo di Ispezione l'accesso, in condizioni di sicurezza, agli impianti oggetto della verifica;
- c) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire all'Organismo di Ispezione le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo di Ispezione, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con l'Organismo di Ispezione ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;
- d) accettare gli esiti delle verifiche ed eseguire le prescrizioni emerse nel corso delle verifiche stesse;
- e) attenersi al rispetto del presente Regolamento e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Organismo di Ispezione ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

## 11.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione

I doveri dell'Organismo di Ispezione sono:

- A. mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione;
- B. applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- C. svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento entro 45gg dall'incarico;

- D. operare nel rispetto dei principi di:
- Indipendenza:** l'Organismo di Ispezione garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati
  - Imparzialità:** l'Organismo di Ispezione garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da assicurare un giudizio imparziale
  - Riservatezza:** tutto il personale dell'Organismo di Ispezione, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna 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 il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative allo strumento o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente salvo quanto previsto e regolamentato da:
    - disposizioni di legge;
    - disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.
- E. informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle 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'abilitazione; 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;
- F. informare tempestivamente i titolari degli strumenti oggetto di verifiche già programmate, dell'impossibilità ad eseguire le attività ispettive in caso di provvedimenti d'inibizione della funzione di Organismo di Ispezione;
- G. garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- H. garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione.

## **12. Reclami, ricorsi e contenziosi**

### **12.1 Reclami**

Il reclamo da parte di Clienti o organizzazioni esterne deve essere presentato a mezzo fax (041 933233) o PEC ([bilanciainordgmbh@legalmail.it](mailto:bilanciainordgmbh@legalmail.it)) all'Odl.

Nella comunicazione oltre ai riferimenti della Verifica rispetto al quale si effettua il reclamo deve essere indicata anche la motivazione del reclamo stesso.

Il Responsabile Gestione Qualità prende in carico il reclamo, entro 10gg dal ricevimento, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione, incaricando persona dell'Odl con competenze tecnico-amministrative adeguate non coinvolta nell'attività oggetto del reclamo stesso.

Al termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile Verifiche Periodiche comunicherà al Cliente le risultanze di quanto emerso.

## 12.2 Ricorsi

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC all'Odl, all'attenzione del Legale Rappresentante dell'Odl entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del "Certificato di Verificazione Periodica" rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione che effettua il ricorso, tutti i riferimenti che possano contribuire all'individuazione dell'oggetto rispetto a cui si effettua il ricorso, le motivazioni (ivi compresi eventuali allegati a sostegno), la firma dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione o persona delegata allo scopo. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per non dare seguito al ricorso; in tali casi l'Odl invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Il Legale Rappresentante dell'Odl, ricevuto il ricorso, assegna il Procedimento ad una persona dell'Odl non direttamente coinvolta nella Verifica oggetto del Ricorso.

Il Responsabile del Procedimento prende in carico il ricorso, lo analizza e ne definisce le modalità di gestione.

Al termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del ricorso stesso) il Responsabile della Procedimento comunicherà al Legale Rappresentante dell'Odl le risultanze dell'analisi effettuata, sulla base di questa analisi sarà redatta la risposta per il Cliente/Organizzazione che ha presentato ricorso.

## 12.3 Contenziosi

Tutte le controversie derivanti dalla esecuzione di una Verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno rimesse alla competenza esclusiva del Foro di Venezia;

All'interno dell'Odl il contenzioso è seguito dal Legale Rappresentante, che si avvale della collaborazione del Responsabile Verifiche Periodiche.

### **13. Tariffario**

Le tariffe dell'attività dell'Organismo di Ispezione relative alla verifica periodica sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun cliente sulla base della modulistica standard della BILANCIAl NORD.

Nel caso più generale le voci del tariffario possono essere:

- apertura della pratica
- cifra forfettaria per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia)
- tempi di viaggio e rimborso chilometrico
- rimborso spese vive
- emissione dei Certificato di Verificazione Periodica
- eventuali ispezioni di chiusura delle non conformità
- extra, ad esempio in caso di ripetizione parziale di ispezioni per cause non imputabili a BILANCIAl NORD.

### **14. Fatturazione**

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 3 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, Odl si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di BILANCIAl NORD relativa a tutte le prestazioni svolte dall'Odl fino al momento dell'interruzione;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali;

tuttavia BILANCIAl NORD si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.