

**REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL  
CLIENTE**

**REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE**

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

**Indice generale**

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2.	DISTRIBUZIONE .....	2
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI, TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI .....	2
4.	RESPONSABILITÀ .....	3
5.	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ESECUZIONE DELLE VERIFICHE/ISPEZIONI .....	4
5.1	DESCRIZIONE ATTIVITÀ .....	4
5.2	MODALITÀ E TEMPSTICA DI ATTIVAZIONE ORDINE .....	6
5.3	RIESAME E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO .....	6
5.4	MODALITÀ E TEMPSTICA DI ATTIVAZIONE ORDINE IN CASO DI GARE, ASTE ED ASTE ON-LINE .....	6
5.5	VERIFICAZIONI PERIODICHE CONTESTUALI ALLE MANUTENZIONI .....	7
5.6	CASI PARTICOLARI .....	7
5.7	SCOSTAMENTI DALLE CONDIZIONI DI CONTRATTO .....	7
5.8	SUBAPPALTO .....	7
5.9	COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE .....	8
7.	GESTIONE DEGLI EVENTI NON CONFORMI .....	9
8.	RAPPORTI DI ISPEZIONE E RESTRIZIONI DI UTILIZZO .....	10
9.	MODIFICA ALLE REGOLE DEI SISTEMA DI ISPEZIONE .....	10
10.	RISERVATEZZA .....	10
11.	DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE .....	10
12.	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE ODI-METEMA .....	11
13.	RECLAMI, RICORSI E OSSERVAZIONI .....	12
14.	TARIFFARIO .....	13
15.	FATTURAZIONE .....	13
16.	FORO COMPETENTE .....	13
17.	DOCUMENTI COLLEGATI AL PRESENTE REGOLAMENTO .....	13
18.	APPROVAZIONE SPECIFICA .....	14

6	02/01/2019	Aggiornamento ragione sociale	Crucianelli	Giorgetti
5	19/06/18	Recepimento osservazioni Accredia da esame documentale per audit rinnovo giu/18	Crucianelli	Giorgetti
4	18/12/17	Aggiornamento riferimenti normativi	Crucianelli	Giorgetti
3	01/09/15	Trattamento oss. n° 1 Audit ACCREDIA del 18-19 giu 2015	Crucianelli	Giorgetti
2	26/05/15	Modifica par.14	Crucianelli	Giorgetti
1	19/11/14	Conformazione osservazioni audit Accredia 6/7 novembre 2014	Crucianelli	Giorgetti
0	24/09/14	1° Emissione	Crucianelli	Giorgetti
<b>REV</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REDATTO</b>	<b>APPROVAZIONE</b>

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

--	--	--	--	--

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

Questo documento contiene una sintesi delle regole che l'Organismo di Ispezione METEMA adotta per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di ispezione di tipo C, in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto 21 aprile 2017, n.93, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori del gas ed i dispositivi di conversione del volume soggetti alla normativa nazionale ed europea utilizzati. L'Organismo di Ispezione METEMA, in conformità a quanto richiesto dal DM n° 93/17, alla UNI EN ISO/IEC 17020 ed al regolamento Accredia (RG-01-04), ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto dotato di una struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente alle attività ispettive, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre ME.TE.MA. SRL.

Il personale incaricato dell'effettuazione delle Ispezioni/verifiche periodiche non sono impegnati in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle attività di Ispezione/verifica periodica e non sono impegnati in qualsiasi altra attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo di verifica in questione.

L'ODI-METEMA svolge la propria attività nel rispetto della legislazione e normativa vigente e garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di Ispezione/verifica periodica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo. Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico 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 e utilizzazione degli oggetti ispezionati.

### **2. Distribuzione**

Il presente documento è disponibile presso il sito dell'ODI METEMA all'indirizzo internet [www.metema.it](http://www.metema.it) ed è consultabile senza restrizione alcuna. Detto documento è fornito anche in formato cartaceo o elettronico a chiunque ne faccia richiesta.

### **3. Riferimenti normativi, Termini, definizioni ed abbreviazioni**

La terminologia utilizzata dall'Organismo di Ispezione ODI METEMA nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi di seguito elencati;

- **MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO DECRETO 21 aprile 2017, n. 93** Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea
- **RG 01** Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione, Ispezione, verifica e convalida – Parte generale
- **RG-01-04** Regolamento per l'accreditamento degli organismi di Ispezione

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

- **RG-09 rev.7** Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia **Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n.84** Attuazione della direttiva 2014/32/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura, come modificata dalla direttiva (UE) 2015/13.
- **Norma UNI EN ISO/IEC 17020;**
- **UNI EN 12405-1\_2010** Misuratori di gas - Dispositivi di conversione

A tal fine l'Organismo di Ispezione ODI METEMA mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento.

Di seguito le principali abbreviazioni usate dall'ODI METEMA nello svolgimento delle attività di ispezione oggetto del presente regolamento.

RT - Responsabile Tecnico: responsabile delle attività di verifica periodica;

Isp - Ispettore: L'ispettore METEMA incaricato di eseguire l'Ispezione/verifica periodica dei dispositivi di conversione di volume di gas;

IE - Ispettore Esterno: L'ispettore esterno incaricato dall'ODI-METEMA di eseguire l'Ispezione/verifica periodica dei dispositivi di conversione di volume di gas.

Isp/VP - Ispezione/Verifica periodica: il controllo metrologico legale periodico effettuato sui dispositivi di conversione dopo la loro messa in servizio, secondo periodicità definita in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi, comportante rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.

#### **4. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive nel dettaglio le responsabilità della METEMA e dell'Organismo di Ispezione METEMA per tutta la durata del contratto stipulato con i clienti per l'esecuzione delle attività di verificazioni periodiche su correttori di volume del gas naturale.

La funzione commerciale METEMA, coadiuvata dalla segreteria ODI, è responsabile della predisposizione, firma ed invio dei contratti, sia di tipo occasionali (modulo MPO5\_1\_1\_1) che continuativi (appositi contratti). Anche eventuali partecipazioni a gare, aste ed aste on-line saranno gestite dalla funzione commerciale METEMA.

Eventuali revisioni del contratto dovranno essere riapprovate dalla funzione commerciale METEMA.

Tutte le attività successive alla firma del contratto da parte del cliente, di seguito descritte, sono sotto la diretta responsabilità dell'RT dell'ODI METEMA.

Di norma l'ODI-METEMA non subappalta le ispezioni/verifiche periodiche in quanto il proprio personale è in grado di soddisfare appieno i carichi di lavoro.

Nel caso in cui si renda necessario subappaltare le attività di Ispezione/verifiche periodiche queste saranno affidate esclusivamente ad Organismi di Ispezione aventi sia l'accreditamento Accredia secondo la norma UNI EN ISO/IEC17020 per l'attività di verifica periodica dei dispositivi di conversione dei volumi di gas associati ai misuratori di gas sia il riconoscimento dell'UnionCamere per detta attività in corso di validità.

Resta sempre in capo all'ODI-METEMA la piena responsabilità per ogni attività subappaltata. Tale attività è regolata da una specifica Procedura (PO6\_3\_1Disciplinare di Incarico).

L'Organismo di Ispezione ODI-METEMA si riserva inoltre la facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo comunque la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

### **5. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verifiche/ispezioni**

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica/ispezione sono in accordo ai requisiti del DM 93/2017 e alla norma UNI EN ISO/IEC 17020. Di seguito si riporta un estratto della procedura PO5\_1\_1 "Riesame richieste offerte contratti" consultabile sul sito internet [www.metema.it](http://www.metema.it).

#### **5.1 Descrizione attività**

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

- Occasionale Cliente per il quale l'OdI esegue Ispezioni/Verifiche periodiche con frequenza saltuaria.
- Continuativo. Cliente con il quale l'OdI ha stipulato un contratto di Ispezione/Verifica di lunga durata e che da luogo a una più Ispezioni/Verifiche periodiche.

Per i clienti occasionali il contratto è formalizzato nel modulo MPO5\_1\_1\_1 Contratto/Offerta. Per i clienti di tipo "continuativo" sono stipulati appositi contratti (§7.2), anche a seguito di partecipazioni a gare, aste ed aste on line..

Nel contratto devono essere indicate almeno le seguenti informazioni:

- Numero del contratto offerta;
- data;
- nome, indirizzo, numero di telefono, codice fiscale e/o partita IVA del Cliente indirizzo mail ed indirizzo PEC;
- codice Cliente;
- eventuali informazioni richieste dal Cliente da riportare nel Rapporto di Ispezione;
- Numero progressivo che identifica gli strumenti presentati ad Isp/VP (ove applicabile);
- Descrizione del/dei dispositivi (può essere anche sotto forma di allegato) :
  - Marca modello e matricola del dispositivo sottoposto da sottoporre a verifica periodica ;
  - Pressione di utilizzo;
  - Codice REMI;
  - Codice PDR (Punto di Riconsegna);
  - elenco dei documenti da allegare:Dichiarazione di conformità;Manuale d'uso e manutenzione;Piano di legalizzazione.
- indicazione se per i dispositivi è fornito di libretto metrologico;
- tempistiche previste per l'esecuzione dell'Ispezione/Verifica Periodica;
- l'impegno a comunicare tempestivamente all'ODI-METEMA qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti e segnalare, incidenti, guasti e modifiche del dispositivo di conversione;
- gli errori massimi permessi sui dispositivi di conversione di volume di gas che determinano la conformità;
- in caso di subappalto dell'Ispezione/Verifica periodica l'indicazione che l'Ispezione/Verifica periodica è stata subappaltata e la ragione sociale dell'OdI subappaltante;
- eventuale indicazione del nominativo della persona incaricata di coordinare l'attività di ispezione/verifica periodica subappaltata;
- l'indicazione che la responsabilità resta o meno in capo all'ODI-METEMA;
- Elenco degli ispettori abilitati all'esecuzione delle verificazioni periodiche
- prezzo;

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

- data prevista per la consegna del Rapporto di Ispezione;
- modalità di pagamento;
- modalità di consegna del Rapporto di Ispezione e della fattura;
- tempo di conservazione del Rapporto di Ispezione e dei documenti ad esso collegati;
- note;
- l'accettazione da parte del cliente del diritto, da parte degli Ispettori Accredia in accompagnamento al personale dell'ODI-METEMA, di accedere presso le sedi degli stessi, in particolare presso i luoghi dove sono detenuti i dispositivi di conversione dei volumi di gas, sottoposti ad Ispezione/Verifica periodica, per effettuare gli accertamenti che gli Ispettori Accredia riterranno opportuni al fine di verificare il corretto operato dell'ODI-METEMA;
- firma del Cliente per accettazione;
- firma da parte del personale dell'Organismo di Ispezione incaricato dell'accettazione che costituisce anche l'evidenza del riesame dell'offerta;
- significato dell'accreditamento Accredia;
- elenco delle informazioni che potranno essere divulgate;
- l'indicazione dei tempi di accettazione del contratto offerta;
- informazione circa la possibilità di presentare reclami/osservazioni.

Qualora il cliente richieda l'applicazione di un proprio contratto/disciplinare l'ODI-METEMA verificherà che il disciplinare proposto dal Cliente sia congruo con le proprie procedure e richiedendo, se del caso, al cliente la modifica e/o commentando gli eventuali scostamenti.

Con la firma del contratto il cliente dichiara di aver preso visione e di accettare quanto previsto nel REGOLAMENTO disponibile sul sito [www.metema.it](http://www.metema.it), che, tra le altre informazioni contiene:

- significato dell'accreditamento Accredia;
- le indicazioni circa le modalità di presentazione a verifica del dispositivo di conversione del volume del gas;
- 1. l'accettazione senza costi aggiuntivi a carico del cliente, dell'eventuale presenza di ispettori: dell'organismo di accreditamento in veste di osservatori; ODI-METEMA in affiancamento/addestramento; ODI-METEMA 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 se del caso le dichiarazioni di conformità dei vari modelli di dispositivi di conversione di volume di gas.

Nel modulo MIO7\_1\_1\_3\_3 Elenco codici pinze metriche.doc, disponibile all'indirizzo internet [http://www.metema.it/verifiche\\_metriche/index.php](http://www.metema.it/verifiche_metriche/index.php), sono indicati i nominativi degli ispettori abilitati ad eseguire le verificazioni periodiche richieste.

Il cliente può recusare uno o più ispettori abilitati all'esecuzione della verifica, inviando comunicazione scritta al Responsabile Tecnico dell'ODI. Nel caso il cliente non accetti nessuno degli ispettori abilitati all'esecuzione della verifica, l'attività di verifica metrica non potrà essere eseguita. La ricusazione da parte del cliente di uno o più ispettori deve essere fatta all'atto della firma del contratto.

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

Il documento MPO5\_1\_1\_1 Contratto/Offerta ovvero il contratto apposito, stipulato nel caso di clienti continuativi, debitamente firmato dal cliente resta all'Organismo di Ispezione. Non sono accettati ordini verbali.

### **5.2 Modalità e tempistica di attivazione Ordine**

Per i clienti di tipo "continuativo" con i quali la METEMA ha stipulato appositi contratti, le modalità e le tempistiche di attivazione dell'ordine sono specificate nei contratti stessi. (§7.2)

Per i clienti occasionali la Segreteria dell'ODI verifica che il modulo MPO5\_1\_1\_1 Contratto/Offerta sia correttamente compilato in ogni sua parte e che contenga gli allegati previsti. Qualora il modulo riporti informazioni ritenute non complete e/o mancanti, la segreteria ne informa il cliente entro 2 giorni lavorativi e concorda, se del caso, le modalità per la corretta compilazione. Qualora per la predisposizione del contratto/offerta fossero necessari incontri tra le parti, gli esiti degli stessi saranno registrati in appositi verbali (M6\_1\_1\_1 Verbale) sottoscritti dai presenti.

ulteriori dettagli sulle fasi di gestione della pianificazione sono riportate nella istruzione operativa IO5\_1\_1\_1 Gestione della Pianificazione.doc

### **5.3 Riesame e registrazione del contratto**

Successivamente alla ricezione del contratto firmato da parte del cliente, la segreteria lo sottopone all'attenzione dell'RT dell'ODI congiuntamente con i relativi allegati. Questi, verificata la completezza e correttezza delle informazioni e la congruità degli importi economici (cfr. par 6), sottoscrive il contratto ricevuto; tale firma costituisce l'evidenza del riesame dell'offerta.

E' ammesso che il cliente, sulla base di quanto previsto nell'offerta secondo lo schema tipo, predispona un suo documento contrattuale. Anche in questo caso, verificata la correttezza e completezza dei dati contenuti (in riferimento all'offerta ed al sistema qualità dell'ODI), il Responsabile Tecnico sigla il contratto ai fini dell'evidenza del riesame dell'offerta. In caso contrario da indicazioni alla funzione commerciale METEMA affinché concordi con il Cliente le necessarie modifiche che dovranno essere sottoscritte dalle parti.

Copia del contratto riesaminato, con apposta la firma dell'RT, è archiviata in forma elettronica e/o cartacea.

Successivamente al riesame del contratto, in caso di esito positivo l'RT, coadiuvato dalla segreteria ODI, provvede a registrare l'Isp/VP nel gestionale GODI e ad attivare l'iter per la programmazione ed esecuzione delle attività oggetto del contratto.

### **5.4 Modalità e tempistica di attivazione Ordine in caso di gare, aste ed aste on-line**

E' compito della funzione commerciale METEMA ricercare ed individuare sul mercato gare, aste ed aste on line per l'affidamento di incarichi di verificazioni metriche agli organismi di ispezione notificati. In caso di partecipazione, la funzione commerciale METEMA si attiva per l'esecuzione delle fasi previste dalle procedure del procedimento (gara, aste, ecc), previa verifica, del possesso dei requisiti tecnici dell'ODI alle attività oggetto della gara, asta, ecc.

Durante il procedimento, che può differire da caso a caso, la funzione commerciale verifica che quanto richiesto dal procedimento sia conforme alla normativa vigente ed al sistema qualità dell'ODI, segnalando sia all'RT che al gestore della gara, eventuali difformità e chiedendo, se del caso, eventuali modifiche al responsabile del procedimento.

In caso di esito positivo della gara, asta, ecc, l'RT verificherà la documentazione contrattuale conclusiva e, se conforme alla normativa vigente ed al sistema qualità dell'ODI (cfr par. 6), firmerà

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

il contratto (riesame del contratto), attivandosi come descritto al paragrafo precedente per lo svolgimento delle attività previste.

### **5.5 Verificazioni periodiche contestuali alle manutenzioni**

I contratti stipulati dalla METEMA possono prevedere anche l'esecuzione di verifiche metriche a seguito di "piccole" manutenzioni (e.g. sostituzione batteria, allineamento Vm, ecc.) che hanno reso necessario la rimozione dei sigilli metrologici.

In tal caso l'incaricato della manutenzione, se svolge anche la funzione di ispettore ODI, può eseguire la verifica contestuale, previa autorizzazione dall'RT, necessaria per ricevere telematicamente la documentazione necessaria per l'esecuzione; in alternativa la documentazione può essere resa disponibile all'ispettore on-line direttamente dal sistema informatico. La possibilità di eseguire la verifica a seguito della manutenzione deve essere esplicitamente richiamata nella commessa assegnata all'ispettore in fase di incarico dello stesso (da parte dell'RT).

Nel caso in cui non esista un contratto in essere con il cliente per l'esecuzione di verificazioni metriche a seguito di manutenzioni, l'incaricato delle attività di manutenzione, anche nel caso in cui sia anche ispettore dell'ODI, non potrà eseguire la verifica ma dovrà solamente segnalare l'avvenuta rimozione dei sigilli metrologicamente significativi al responsabile della commessa METEMA. Questi provvederà a segnalare (via raccomandata o PEC) l'evento al titolare del convertitore che incaricherà un organismo accreditato, in conformità alle tempistiche previste dal DM n° 93/2017.

### **5.6 Casi particolari**

Qualora il cliente richieda un metodo di prova, per l'esecuzione dell'ispezione/verifica periodica differente da quelli previsti dall'OdI., e detto metodo è, a parere del Responsabile Tecnico, inappropriato, all'attività di ispezione/verifica periodica, RT dovrà informarne il cliente.

Qualora il cliente non accetti il metodo di prova proposto dall'OdI dovrà esserne data evidenza nel Rapporto di Ispezione. Dette prove non saranno considerate Ispezioni/Verifiche periodiche ma saranno considerate prove ad uso interno. I RdI di dette prove non recano il marchio Accredia.

Le procedure di Ispezione/Verifica periodica messe in atto dall'ODI-METEMA coprono sempre sia le esigenze dei committenti del servizio di Ispezione/Verifica periodica sia degli utenti/utilizzatori del dispositivo di conversione dei volumi di gas.

### **5.7 Scostamenti dalle condizioni di contratto**

Il Responsabile Tecnico informa il Cliente di qualsiasi variazione nelle modalità di effettuazione delle attività rispetto a quanto previsto dall'ordine. Tali variazioni sono sottoposte ad una nuova approvazione da parte del Cliente tramite l'emissione di un nuovo contratto. Il contratto precedente viene annullato.

Nel caso in cui un ordine sia modificato quando il lavoro relativo è stato già avviato, l'Organismo di Ispezione segue lo stesso iter previsto per gli altri casi di riesame del contratto. Per ogni fase modificata il Responsabile Tecnico provvederà ad informare il personale coinvolto nelle attività operative.

### **5.8 Subappalto**

Si applica PO6\_3\_1 Disciplinare Incarico.

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

### **5.9 Comunicazioni con il cliente**

Terminata l'Ispezione/Verifica periodica l'Ispettore:

- rilascia al cliente, se negativo, il foglio di lavoro MPO7\_1\_1\_4 Foglio di lavoro che contiene tra le altre cose, l'indicazione dell'esito dell'Ispezione/Verifica periodica effettuata;
- provvede alla compilazione del Libretto metrologico;
- trasmette il Rapporto di Ispezione MPO7\_1\_1\_2 /3 Rapporto di Ispezione al Responsabile Tecnico per l'approvazione;
- Il RdI validato viene trasmesso al cliente o per:
  - consegna brevi manu con ricevuta di consegna controfirmata dal cliente;
  - posta raccomandata con ricevuta di ritorno;
  - posta elettronica certificata, in questo caso il RdI viene realizzato in formato PDF o JPG.
  - Messo a disposizione in formato elettronico su piattaforma web per la quale il cliente ha username e password per accesso riservato.

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

L'ODI-METEMA sarà identificato all'interno della Me.Te.Ma. Metano Tecnica Marchigiana SRL come un "centro di costo" e la numerazione della fattura sarà seguita dalla dicitura "ODI-METEMA".

Tutte le comunicazioni con i clienti avvengo per posta elettronica certificata (PEC) o con Raccomandata A/R qualora non siano espressamente indicate modalità differenti.

### **6. Processo di verifica**

L' ODI-METEMA eroga il servizio di attività/ispezione oggetto del contratto secondo le modalità specificate nelle procedure adottate dall'ODI-METEMA, nel totale rispetto delle normative vigenti. Il cliente si impegna a fornire all'ODI-METEMA la massima collaborazione durante tutte le fasi della verifica/ispezione, consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

A seguito dell'accettazione del contratto da parte del cliente, l'ODI-METEMA comunicherà al cliente il programma di ispezione e gli ispettori abilitati per la verifica.

Alle attività ispettive hanno facoltà di assistere ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia) e operatori delle Camere di Commercio, previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza di tale obbligo da parte del cliente, l'ODI-METEMA dovrà sospendere l'attività ispettiva.

L'attività di ispezione, condotta in conformità al DM93/17, consiste essenzialmente in verifiche documentali e di funzionamento del dispositivo di conversione dei volumi sottoposto a verifica.

In sintesi:

1. Il cliente/titolare del dispositivo di conversione sottoscrive il contratto sottoposto dalla METEMA e accetta il/i nominativi degli ispettori abilitati all'esecuzione delle verificazioni e le clausole in esso contenute; il cliente fornisce all'ODI-METEMA informazioni relative al dispositivo di conversione, inclusi i dati relativi alla composizione del gas naturale;
2. l'ODI concorda con il cliente la data della verifica;



## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

3. nel giorno concordato l'ispettore si reca presso l'impianto dove è installato il dispositivo di conversione; la presenza del titolare o suo delegato del dispositivo è consigliata ma non obbligatoria;
4. l'ispettore esegue i controlli documentali previsti all'allegato B della scheda E del DM 93/17 (check list);
5. l'ispettore esegue il calcolo del fattore di conversione Ccv convenzionalmente vero mediante l'utilizzo di software apposito e di strumenti per la misura certificati centro LAT con le cadenze previste dal 93/17; il fattore calcolato Ccv viene confrontato con il valore letto nel dispositivo di conversione;
6. l'ispettore introduce i risultati dei controlli documentali e quelli relativi al calcolo del fattore di conversione C in apposito software al fine calcolarne l'accuratezza;
7. al termine della verifica l'ispettore :
  - a. ripristina lo stato dei luoghi, apponendo i propri sigilli ed appone sullo strumento oggetto della verifica/ispezione il contrassegno riportante l'esito della verifica;
  - b. emette il rapporto di verifica (in forma cartacea, sottoscritto dall'Ispettore stesso) contenente l'esito della verifica e lo sottopone alla firma del titolare o suo delegato (se presente) del dispositivo di conversione. Se richiesto, copia, del rapporto di ispezione viene rilasciata al cliente, con la dicitura "COPIA NON APPROVATA – DOCUMENTO PER USO INTERNO" in quanto ancora non firmata dal Responsabile Tecnico dell'ODI-METEMA
8. l'ispettore compila, se necessario, il libretto metrologico; se il libretto non esiste, l'ispettore ne emette uno nuovo senza onere per l'utente del dispositivo;
9. l'ispettore dichiara conclusa l'operazione di verifica.

Successivamente, il responsabile tecnico dell'ODI-METEMA verifica il rapporto di ispezione prodotto a seguito della Verifica e:

- **entro 10 giorni lavorativi dall'esecuzione della stessa** ne trasmette copia agli organi competenti (Unioncamere e Camere di commercio competenti);
- **in caso di esito POSITIVO, entro 10 giorni dall'esecuzione della stessa**, ne invia copia conforme al cliente.
- **in caso di esito NEGATIVO , entro 5 giorni dall'esecuzione della stessa**, ne invia copia conforme al cliente. **Il dispositivo che non ha superato con esito positivo la verifica periodica può essere detenuto ma non utilizzato.**

In caso di esito negativo dell'ispezione, il cliente dovrà adottare le adeguate azioni correttive previste dalla normativa vigente.

### **7. Gestione degli eventi non conformi**

Al termine della verifica, in caso di eventi non conformi (esito negativo della verifica periodica), l'ispettore:

7. annota l'evento sul libretto metrologico;
8. appone sul dispositivo il contrassegno di colore rosso riportante l'esito negativo della prova; riporta sul rapporto di ispezione la dicitura "**ESITO NEGATIVO. Lo strumento non può essere utilizzato per la conversione automatica della quantità misurata dal contatore del gas associato. Lo strumento potrà essere riutilizzato solo dopo aver ripristinato il corretto funzionamento ed aver effettuato una nuova richiesta di verifica periodica**".

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

Successivamente, il responsabile tecnico dell'ODI-METEMA verifica il rapporto di ispezione prodotto a seguito della Verificazione e comunica al titolare del dispositivo di conversione, entro 48 ore , mediante PEC o Raccomandata con ricevuta di ritorno, l'esito negativo della verifica;

### **8. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo**

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.

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

L'ODI-METEMA 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.); in tal caso ne darà tempestiva comunicazione al cliente che dovrà adeguare di conseguenza i propri comportamenti.

### **10. Riservatezza**

Tutte le informazioni acquisite dall' ODI-METEMA non saranno rese note a terzi, salvo quanto concerne le comunicazioni previste per legge agli organi di controllo.

### **11. Diritti e doveri del cliente**

Il titolare del dispositivo di conversione **deve** richiede la verifica periodica ad un Organismo di Ispezione entro:

- Cinque 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;
- entro 30 giorni dall'avvenuta riattivazione della fornitura qualora il dispositivo di conversione risulti installato presso un'utenza con fornitura non attiva.

I titolari dei dispositivi di conversione soggetti all'obbligo della verifica periodica **devono**:

- comunicare entro dieci giorni lavorativi alla Camera di commercio competente la data di inizio e di fine dell'utilizzo e gli altri elementi previsti dal DM n. 93 del 21 aprile 2017 del dispositivo di conversione, indicandone l'eventuale uso temporaneo;
- garantire il corretto funzionamento dei loro dispositivi di conversione, conservano inoltre la documentazione a corredo dello strumento e 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/ispezione il cliente **deve** inoltre:

- attenersi al presente regolamento;
- fornire tutti i dati richiesti dall'ODI-METEMA relativamente ai dispositivi di conversione oggetto della verifica/ispezione;
- garantire al personale dell'ODI-METEMA e ad eventuali ispettori Accredia e/o Camera di Commercio l'accesso, pena l'impossibilità di eseguire l'Ispezione/Verifica periodica, ai locali in cui si trovano i dispositivi di conversione da verificare/ispezionare;

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

- garantire al personale dell'ODI-METEMA l'accesso in sicurezza ai siti che ospitano i dispositivi di conversione oggetto della verifica/ispezione;
- fornire all'ODI-METEMA le informazioni necessarie sui rischi specifici presenti negli ambienti in cui opereranno gli ispettori dell'ODI-METEMA ai fini della verifica/ispezione (esempio classificazione dei luoghi con pericolo di esplosione per la presenza di gas naturale, presenza di rischio di folgorazione, ecc.).

L'ODI-METEMA si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle verifiche/ispezioni in caso di inadempienza anche di uno solo dei punti sopra elencati.

Il cliente **può**:

- presentare reclami, ricorsi e segnalazioni in relazione alla verifica/ispezione conformemente a quanto espresso al paragrafo 12 del presente regolamento;
- chiedere la sostituzione degli ispettori abilitati all'esecuzione delle verifica/ispezione;

### **12. Diritti e doveri dell'organismo di ispezione ODI-METEMA**

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-METEMA 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.
  - *Eguaglianza*, garantendo che la fornitura del servizio di Ispezione/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 Ispezione/Verifica periodica vengono svolte entro 30 giorni dalla data di ricezione del contratto debitamente firmato per accettazione.
- Le attività di Ispezione/Verifica periodica vengono svolte nel rispetto totale delle

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

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 sui dispositivi di conversione di volume di gas.
- 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.
- ha sottoscritto una adeguata copertura assicurativa per i rischi derivanti dal giudizio espresso in campo dai propri ispettori nell'esercizio della propria attività (Ispezione/Verifica periodica)".
- Durante le attività di Ispezione/Verifica periodica può essere presente personale in affiancamento e/o addestramento ed in veste di osservatori. Le attività di affiancamento, addestramento ed degli osservatori non dovranno in alcun modo incidere nelle operazioni di Ispezione/Verifica periodica e non genereranno costi aggiuntivi per il cliente.
- Il Cliente può assistere alle attività di Ispezione/Verifica periodica.

L'ODI-METEMA si impegna inoltre ad informare il cliente su eventuali revocche dell'abilitazione ad eseguire la propria attività da parte delle autorità competenti; in tal caso l'ODI-METEMA si ritiene sollevato da ogni eventuale danno cagionato da tale sospensione/revoca dell'attività. Parimenti il cliente ha facoltà di recedere dal contratto sottoscritto per il servizio di verifica/ispezione.

Nelle attività ispettive trovano applicazione le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da D. Lgs. 196/2003.

### **13. Reclami, ricorsi e osservazioni**

L'ODI METEMA ha predisposto una apposita procedura (PO7\_5\_1 " PO7\_5\_1 Reclami e Ricorsi") per la gestione di eventuali reclami, ricorsi e osservazioni.

In sintesi:

- Il cliente può presentare ricorsi, reclami e osservazioni utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet dell'organismo [www.metema.it](http://www.metema.it);
- I ricorsi possono essere presentati solo ed esclusivamente in forma scritta e possono riguardare solamente il rapporto di ispezione.
- I reclami e le osservazioni sulle attività dell'ODI-METEMA possono essere presentate anche in forma verbale da soggetti anche non direttamente coinvolti nelle attività di verifica.
- I reclami, ricorsi e osservazioni saranno presi in carico dal Responsabile tecnico dell'ODI-METEMA, garantendo che le attività di indagini e le decisioni non daranno luogo in nessun caso ad attività discriminatoria nei confronti del reclamante e delle eventuali parti interessate. Qualora nel ricorso/reclamo/osservazione sia coinvolto il Responsabile Tecnico, la valutazione sarà affidata a Responsabile Qualità se ritenuto tecnicamente competente o, qualora le caratteristiche del ricorso/reclamo/osservazione lo richiedano, la valutazione sarà affidata a personale esterno tecnicamente competente che sarà appositamente nominato dalla Direzione dell'OdI.
- Qualora possibile, al ricevimento di un reclamo/ricorso/osservazione sarà inviato al reclamante ed alle eventuali altre parti interessate, entro 10 giorni, una nota della presa in carico del reclamo contenente l'indicazione dei tempi entro cui il reclamo sarà analizzato.

## REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL CLIENTE

Nella nota sarà indicato il nominativo del referente al quale possono essere richieste informazioni sul processo e trattamento del reclamo.

- Gli esiti dei ricorsi, reclami e osservazioni e le eventuali relative risoluzioni saranno comunicati al cliente in forma scritta, mediante Raccomanda A/R o PEC.
- L'ODI-METEMA terrà un registro di tutti i ricorso/reclamo/osservazione gestiti, archiviando i relativi fascicoli per un periodo minimo di cinque anni.

A seguito del ricorso/reclamo/osservazione sarà aperta, se del caso, apposita azione correttiva.

### **14. Tariffario**

ODI-METEMA 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.

ODI-METEMA si impegna inoltre ad applicare una politica degli sconti che tiene conto di fattori oggettivi quali la densità degli impianti, ecc.

Sia il tariffario che la politica degli sconti sono contenuti in un documento disponibile presso gli uffici dell'ODI-METEMA a disposizione delle autorità competenti.

ODI-METEMA 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.

### **15. Fatturazione**

Le modalità di fatturazione saranno concordate con il cliente ed indicate nelle singole offerte emesse della METEMA.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 d lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, METEMA 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 della METEMA relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- METEMA si riserva il diritto di annullare il contratto sottoscritto (ed eventualmente rimettere una nuova proposta commerciale) in caso di morosità e/o nel caso in cui vengano riscontrate variazioni rispetto alle condizioni, dati ed informazioni dichiarate dal cliente relativamente alle attività di ispezione/verifica oggetto del contratto.

### **16. Foro competente**

Il foro competente per la risoluzione di ogni controversia che scaturisca dall'esecuzioni di verifica/ispezioni è quello di MACERATA.

### **17. Documenti collegati al presente regolamento**

I documenti di seguito elencati, richiamati nel presente documento, sono consultabili senza restrizione alcuna al sito internet [www.metema.it](http://www.metema.it).

- PO5\_1\_1 Riesame Richieste offerte contratti
- PO6\_3\_1 Disciplinare Incarico
- PO7\_1\_1 Ispezioni Verifiche Periodiche Metriche

**REGOLAMENTO RAPPORTI CON IL  
CLIENTE**

- MPO5\_1\_1\_1      Contratto\_Offerta
- MPO5\_1\_1\_2      Informativa cliente
- MPO7\_5\_1\_2      Reclami\_Osservazioni\_Ricorsi

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....

**18.    *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. Distribuzione; 3. Riferimenti normativi, Termini, definizioni ed abbreviazioni; 4. Responsabilità; 5. Modalità di attivazione ed esecuzione delle verifiche/ispezioni; 6. Rapporti di ispezione e restrizioni di utilizzo ; 7. Modifica alle regole del sistema di ispezione; 8. Riservatezza; 9 Diritti e doveri del cliente; 10. Diritti e doveri dell'organismo di ispezione ODI METEMA; 11. Reclami, ricorsi e segnalazioni; 12. Tariffario; 13. Fatturazione; 14. Foro competente; 15. Documenti collegati al presente regolamento.

IL COMMITTENTE

L'ORGANISMO DI ISPEZIONE

.....

.....