

## Regolamento - Allegato al Contratto

Il presente documento definisce il regolamento adottato dalla Divisione Metering Consulenza Metano 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 17020:2012 nel settore dei CONTROLLI METROLOGICI SUCCESSIVI ALLA MESSA IN SERVIZIO SUI DISPOSITIVI DI CONVERSIONE DEL VOLUME definiti nel 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”.

Il Regolamento, in revisione corrente, è allegato al Contratto format PG09-F04 definito dall’Odl Divisione Metering di Consulenza Metano S.r.l.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l’emissione dei documenti di Sistema Interno.

Le parti modificate rispetto alla revisione precedente sono evidenziate da una barra laterale nel margine destro del documento.

La Divisione Metering modifica il presente Regolamento nel caso in cui vengano variati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, Regolamenti Enti preposti, Regolamenti Accredia).

Il documento aggiornato/modificato all’ultima revisione viene pubblicato sul sito internet; ai clienti già acquisiti viene inviata mail per invito a presa visione della natura delle modifiche.

La formalizzazione dell’accettazione è riportata dalla dicitura in calce al documento di offerta, in cui viene riportata la frase: «L’accettazione dell’offerta include presa visione e accettazione del Regolamento e Contratto di Ispezione».

### 1. GENERALITÀ

Il presente documento è complementare a:

- Manuale di Gestione dell’Organismo di Ispezione;
- PVP01 Procedura di verifica periodica dei dispositivi di conversione del volume
- PG07 Procedura di gestione degli strumenti di misura
- PG10 Procedura per la qualifica del personale
- PG12 Procedura di Trattamento reclami, ricorsi e segnalazioni
- PG 01 Controllo della documentazione e registrazioni di sistema
- IST 01 Istruzione Tecnica di Ispezione dei dispositivi di conversione del volume di gas
- IST 02 Istruzione Tecnica per l’approvazione del Rapporto di Verificazione

Tali documenti vengono messi a disposizione del cliente in seguito a motivata richiesta inviata per mail a RT.

Il presente documento fa riferimento ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni.
- Accredia RG-01 rev. 05 “Regolamento per l’Accreditamento degli Organismo di Certificazione ed Ispezione – Parte generale”;
- Accredia RG-01-04 rev. 02 “Regolamento per l’Accreditamento degli Organismi di Ispezione”
- UNI EN 12405-1:2021 - Misuratori di gas. Dispositivi di conversione. Parte 1: Conversione di volume.
- UNI EN ISO 12213-1:2010 – Gas naturale. Calcolo del fattore di compressione. Parte 1: Introduzione e linee guida.
- UNI EN ISO 12213-2:2010 – Gas naturale. Calcolo del fattore di compressione. Parte 2: Calcolo con l’utilizzo di analisi della composizione molare.
- UNI EN ISO 12213-3:2010 – Gas naturale. Calcolo del fattore di compressione. Parte 3: Calcolo con l’utilizzo delle proprietà fisiche.
- 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".
- RG-09 Rev.11 – Regolamento per l’utilizzo del marchio ACCREDIA
- ILAC-P10:07/2020 – ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results
- ILAC-P15:05/2020 – Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies

## 2. TERMINI E DEFINIZIONI IN USO

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni:

**Organismo di ispezione:** struttura tecnico-organizzativa all'interno dell'organizzazione madre – Divisione Metering - che eroga servizi di ispezione (verificazione periodica dei dispositivi conversione del volume) alla propria organizzazione madre e ad altre parti.

**Dispositivo di conversione del volume:** dispositivo che costituisce una sottounità secondo l'articolo 2, comma 1, lettera b), del Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, installato su un contatore del gas che converte automaticamente la quantità misurata alle condizioni di misurazione in una quantità alle condizioni di base.

**Controlli successivi:** controlli cui sono sottoposti i dispositivi di conversione di volumi di gas qualora utilizzati per funzioni di misura legali.

**Verificazione periodica** dei dispositivi di conversione: il controllo metrologico legale periodico effettuato sui dispositivi di conversione dopo la loro messa in servizio, secondo periodicità definite 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.

**Titolare del contatore** del gas e del dispositivo di conversione: la persona fisica o giuridica titolare della proprietà di detto dispositivo o che, ad altro titolo, ne ha la disponibilità.

**Sigilli:** i sigilli, anche di tipo elettronico, applicati sui contatori del gas e sui sistemi di conversione dagli organismi notificati, dai fabbricanti in sede di accertamento della conformità e dagli organismi che hanno presentato una segnalazione certificata di inizio attività all'Unione italiana delle Camere di Commercio, e dalle stesse Camere durante il periodo transitorio di cui all'articolo 20 del Decreto Ministeriale 16 aprile 2012, n. 75.

**Libretto metrologico:** il libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'allegato V (art.4, comma12) del Decreto Ministeriale 21aprile 2017, n. 93;

**Condizioni termodinamiche** di riferimento: lo stato termodinamico di riferimento del gas naturale ai fini della sua misura fiscale. Tale stato termodinamico è definito da una temperatura  $T_b$  e da una pressione assoluta  $P_b$  del gas naturale assunte rispettivamente pari a 288,15 °K (15°C) e 1,01325 bar.

**Fattore di compressibilità:** proprietà termodinamica della miscela di gas naturale calcolabile in base ad apposite norme tecniche di unificazione che, inserito nell'equazione di stato, consente di tener conto del comportamento reale di un gas naturale. Il suo valore dipende dalla composizione del gas, dalla temperatura e dalla pressione.

**Errore di conversione:** differenza tra il fattore di conversione indicato dal dispositivo e il valore convenzionalmente vero del fattore di conversione

## 3. DIRITTI E DOVERI

### DIRITTI DEL CLIENTE

- Il cliente può inviare segnalazioni, esprimere reclami o formulare ricorsi nelle modalità indicate al punto 7 del presente regolamento;
- il cliente può chiedere la sostituzione di un ispettore designato oppure chiedere che un ispettore non venga assegnato alla sua/e verificazione/i qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta entro 2 giorni dall'invio dell'offerta firmata.

### DOVERI DEL CLIENTE

- Rispettare quanto previsto nel presente Regolamento;
- Richiedere la verifica periodica almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza della precedente verifica oppure, nel caso in cui abbia proceduto a far riparare lo strumento, entro dieci giorni lavorativi che decorrono dalla data della riparazione;
- Fornire la documentazione e le informazioni relativi alle apparecchiature da verificare, incluso il Libretto Metrologico;
- A parte casi di eventi non prevedibili, mantenere l'integrità del contrassegno apposto in sede di verificazione periodica, nonché di ogni altro marchio, sigillo o elemento di protezione, dei sigilli provvisori applicati dal riparatore e non utilizzare gli strumenti quando sono palesemente difettosi o inaffidabili dal punto di vista metrologico;
- Garantire l'accesso al luogo di installazione del dispositivo;
- Comunicare all'ODI eventuali reclami ricevuti dal cliente finale relativi al dispositivo ispezionato;
- Permettere l'accesso al sito di eventuali ispettori in formazione o in supervisione;

- Garantire l'accesso alle informazioni necessarie per la pianificazione e lo svolgimento della verifica;
- Accettare l'esito della verifica e mettere in atto le eventuali azioni correttive emerse durante la verifica, fermo restando il diritto di presentare formale ricorso come specificato al punto 7 del presente regolamento.

Qualora quanto sopra non venga, anche in parte, rispettato, l'ODI riserva di sospendere le attività di verifica.

#### DOVERI DELL'O.D.I.

- Mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione;
- Mettere in pratica tutto quanto previsto all'interno del presente Regolamento;
- Operare nel rispetto della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e del DM 93/2017;
- Informare il cliente in merito ad un'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte delle autorità competenti; parimenti l'ODI non è responsabile di eventuali danni causati al Cliente dalla eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; in questo caso è facoltà del cliente di recedere dal contratto senza preavviso e senza alcun onere aggiuntivo;
- Rispettare e garantire i tre principi di seguito indicati:
  - **Indipendenza:** l'O.d.i. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate dell'attività di ispezione agiscano in modo e maniera da garantire indipendenza di giudizio rispetto agli incarichi assegnati;
  - **Imparzialità:** l'O.d.i. garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate dell'attività di ispezione agiscano in modo e maniera da assicurare un giudizio imparziale;
  - **Riservatezza:** tutto il personale dell'O.d.i., compresi gli Ispettori, si impegnano a mantenere il segreto di ufficio su tutte le informazioni riservate delle quali possono venire a conoscenza prima durante e successivamente alla verifica

#### 4. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI VERIFICA: REQUISITI SPECIFICI

La pianificazione delle risorse viene valutata con l'analisi dei diversi aspetti del servizio:

- attività da svolgere
- carichi di lavoro
- livelli di servizio raggiunti
- obiettivi di miglioramento

I ruoli e le responsabilità coinvolte nel presente regolamento sono:

- Responsabile Tecnico
- Sostituto del Responsabile Tecnico
- Ispettori
- Personale amministrativo

La gestione delle risorse umane e il loro addestramento è eseguita in conformità al Manuale di Gestione dell'Organismo di Ispezione e alla Procedura PG 10.

La gestione degli strumenti di misura è eseguita in conformità al Manuale di Gestione dell'Organismo e alla specifica procedura PG 07 e IST 05.

Le informazioni rilevate durante la verifica sono trattate in accordo ai principi di riservatezza dei dati: i dati registrati verranno gestiti all'interno dell'ODI ai soli fini della verifica e trasmessi al proprietario dello strumento, eventualmente al gestore dello strumento se diverso dal proprietario e ad Unioncamere, destinatario finale degli atti della verifica. Qualora, in forza di disposizioni di legge o su disposizione dell'Autorità giudiziaria, fosse fatta richiesta di accesso agli atti di verifica, di tale eventuale richiesta sarà tempestivamente informato il cliente interessato tramite comunicazione a mezzo pec, fatto salvo il caso in cui fosse vietato dall'Autorità.

Inoltre la firma posta in calce da ogni Ispettore, da RT e da SRT al Codice di condotta professionale (DI011) attesta e garantisce l'osservanza dei principi di imparzialità, indipendenza e riservatezza rispetto le attività svolte dalle singole funzioni in relazione ai clienti, in relazione ad altri soggetti che interagiscono con le attività svolte (installatori, manutentori, organismi di controllo), in relazione con la Società, in relazione con la Divisione Metering Consulenza Metano S.r.l. – Organismo di Ispezione.

Comunque Consulenza Metano S.r.l. Divisione Metering assicura che tutte le informazioni acquisite durante l'attività ispettiva vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo che nei casi sopra descritti, ovvero:

- Disposizioni di Legge
- Disposizioni degli organismi di accreditamento e/o notifica

Le eventuali informazioni acquisite prima, durante e dopo la verifica, se non attinenti la verifica metrologica e comunque non riportate sui documenti ufficiali, verranno immediatamente distrutte da chi le ha raccolte.

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione (verifiche periodiche dei dispositivi di conversione di tipo 1 e 2) sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e alle procedure dell'Odl.

La modalità di attivazione del servizio di ispezione (verifica periodica dei dispositivi di conversione di tipo 1 e 2), prevede le seguenti fasi:

- **Richiesta:** il cliente o il titolare del gas e del dispositivo di conversione richiede l'attività di verifica periodica, comunicando (via mail, fax, o telefonicamente, p.e.) a Odl le seguenti informazioni:
  - marca, modello e matricola del convertitore;
  - se disponibili, marca, modello, matricola, data di attivazione o, se sconosciuta, anno di fabbricazione del contatore associato al dispositivo di conversione;
  - PDR o codice Remi;
  - indirizzo di posa;
  - ragione sociale del titolare dello strumento e indicazione dei contatti di riferimento sia amministrativi (per la gestione amministrativa della commessa) che tecnici (per l'attività di verifica);
  - possesso o meno del Libretto metrologico del convertitore;
  - particolari esigenze.

Qualora le informazioni ricevute non siano sufficientemente chiare e complete per poter emettere l'offerta, verrà chiesta un'integrazione al documento.

Nota: qualora la gestione dello strumento sia stata assegnata dal Titolare ad un'azienda esterna di facility management, sarà richiesta evidenza dell'accordo tra le parti per contestualizzare i vari ruoli nella gestione della commessa.

- **Offerta:** il Responsabile Tecnico dell'Odl effettua il riesame della richiesta di ispezione e ne dà riscontro al richiedente entro 2 giorni dalla richiesta pervenuta.  
Nel fare il riesame della richiesta il Responsabile Tecnico si accerta che tutte le informazioni ricevute siano esaustive e chiare e verifica di possedere le capacità tecniche e le risorse necessarie (sia umane che strumentali) per svolgere le attività di verifica richieste, inclusa la disponibilità del documento di approvazione dello strumento.  
Se il riesame è positivo, assegna un numero progressivo al potenziale contratto e lo inserisce nel database dell'organismo e successivamente invia al richiedente l'offerta a mezzo posta, fax, mail o brevi manu.  
In caso di esito negativo del riesame della richiesta, RT darà comunque risposta al richiedente, comunicando anche i motivi per i quali la richiesta non può essere soddisfatta.
- **Ordine:** se il cliente o il titolare del contatore del gas e del dispositivo di conversione accetta l'offerta, appone firma e timbro, sia sull'offerta (nei vari spazi predisposti) che sul Regolamento e Contratto allegati, dichiarando così di aver letto e accettato il Regolamento dell'Organismo in revisione corrente nonché le clausole vessatorie
- **Contratto:** al ricevimento dei documenti contrattuali firmati, l'Odl procede all'apertura della commessa di lavoro e delle attività ad essa connesse e provvede ad inviare al cliente una conferma d'ordine via mail entro 5 giorni dalla ricezione dell'offerta firmata, a conferma della presa in carico della verifica e del riesame del contratto da parte dell'Organismo.
- Al fine di rendere le operazioni di pianificazione delle attività più efficienti, in fase di accettazione dell'offerta viene chiesto preventivamente al cliente di fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nei propri luoghi, in relazione all'attività da svolgere, e sulle misure di prevenzione e di emergenza previste, compresi i DPI necessari, come indicato dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Ogni offerta redatta resta valida per 60 giorni dalla sua emissione, dopo di che sarà necessario rimetterne una nuova o confermarne formalmente la validità.

Si ricorda altresì di prendere nota degli obblighi in cui incorrono i titolari degli strumenti di misura elencati all'art.8 del Decreto 93/17.

Le attività di verifica periodica sono pianificate e gestite dal Responsabile Tecnico mediante il coordinamento delle risorse a lui assegnate.

Si precisa che allo stato attuale la nostra organizzazione non utilizza lo strumento del subappalto.

Le principali attività svolte dal **Responsabile Tecnico** sono le seguenti:

- gestione dei sigilli adesivi e sigilli di protezione identificanti l'organismo;
- gestione delle scadenze delle verifiche periodiche e programmazione delle visite ispettive dei dispositivi di conversione di tipo 1 e 2;
- gestione degli strumenti di misura da utilizzare durante le ispezioni e della relativa documentazione di taratura;
- gestione degli strumenti da utilizzare in sostituzione di quelli ritirati per guasto o per incompatibilità metrologica;
- gestione dei software da utilizzare durante le ispezioni;
- riesame del Rapporto di verifica periodica ed eventuale sua approvazione;
- gestione delle registrazioni e comunicazioni previste dal Decreto Ministeriale. 21 aprile 2017, n. 93

Le responsabilità degli Ispettori per le attività di verifica sul luogo di funzionamento dei dispositivi di conversione di tipo 1 e 2 sono le seguenti:

- gestione e custodia della strumentazione hardware e software in affidamento;
- gestione delle pinze e dei sigilli metrologici dell'organismo, con tracciabilità di assegnazione per singolo ispettore;
- attività di verifica periodica dei dispositivi di conversione del volume di gas, con ispezione finalizzata a determinare in maniera oggettiva la validità metrologica e legale dei dispositivi di conversione associati a misuratori di volume di gas.

Tutte le attività devono essere svolte in conformità a quanto prescritto dal Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, dal presente Regolamento, dalle Procedure e dalle Istruzioni tecnico-operative di riferimento, nella loro revisione corrente.

In caso di provvedimento di inibizione e/o sospensione dell'attività di verifica periodica dell'Odl, verrà data immediata comunicazione ai clienti attraverso PEC.

## 5. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI VERIFICAZIONE PERIODICA: REQUISITI INTEGRATIVI SPECIFICI DEL SETTORE

Verifica periodica dei dispositivi di conversione: prima dell'accettazione dell'incarico, il Responsabile Tecnico, già in fase di riesame della richiesta di offerta, verifica la presenza del Certificato di Conformità fornito dal Costruttore del dispositivo per ciascuna tipologia di dispositivo di conversione oggetto contrattuale e recupera dal portale misure di Snam Trasportatore Nazionale la composizione molare del gas con indicati i dati necessari per la programmazione del convertitore in funzione della formula di calcolo utilizzata per la conversione.

- L'Odl di Consulenza Metano S.r.l. Divisione Metering pianifica le verifiche periodiche in base alle scadenze fissate dall'allegato IV del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017 n. 93, o ad eventuali accordi con il cliente e il titolare del contatore e del dispositivo. Se possibile l'Odl invia la comunicazione preventiva attraverso sistema Telemaco a CCIAA competente - entro i cinque giorni precedenti la data pianificata per la verifica - a condizione che i clienti invino i dati relativi ai PDR nei tempi richiesti, ovvero al momento della compilazione della richiesta di verifica.
- L'Odl Consulenza Metano S.r.l. Divisione Metering individua e designa gli ispettori idonei per l'esecuzione della verifica e ne invia comunicazione via mail al cliente, con allegato il documento di designazione ispettore, per garantire al cliente il diritto di ricasazione dell'ispettore, nei tempi previsti nel Contratto di Ispezione.
- Il Responsabile Tecnico prende contatto con il Cliente e con il Titolare del dispositivo di conversione concordando la data e l'ora in cui sarà realizzata la verifica.



- La verifica periodica dovrà essere condotta in conformità alla procedura “Verifica periodica dei dispositivi di conversione”.
- Gli strumenti utilizzati dagli ispettori per l'esecuzione della verifica periodica devono essere muniti di Certificato di Taratura rilasciato da laboratori accreditati da enti designati ai sensi del Regolamento (CE) n.765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, per la grandezza e il campo di misura che gli strumenti sono destinati a misurare, a parte eventuali deroghe Ministero dello Sviluppo Economico.
- Al termine della verifica, l'Ispettore compila il Rapporto di Verifica comunicando al Cliente l'esito della stessa e provvede alla registrazione sul libretto metrologico della verifica metrica.
- Il Rapporto di verifica evidenzia un “esito positivo” quando l'errore riscontrato in sede di verifica risulta entro i limiti prescritti al punto 10 dell'art.4 del D.M.21.04.2017, n°.93.
- L'esito positivo è attestato mediante l'apposizione del contrassegno di avvenuta verifica periodica di cui all'allegato VI (art.4 comma 13), del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n°.93.
- Il contrassegno deve essere apposto in evidenza sul dispositivo di conversione in prossimità della name plate dall'Ispettore, che deve obliterarlo in corrispondenza del mese di esecuzione della verifica (etichetta di colore verde).
- L'anno già prestampato sull'etichetta e l'obliterazione del mese indicano la scadenza della verifica periodica, entro la quale il dispositivo di conversione deve essere nuovamente sottoposto a verifica periodica da parte di un organismo di ispezione.
- In caso di esito negativo della verifica periodica, l'Ispettore deve apporre in evidenza sul dispositivo di conversione, sempre in prossimità della name plate, il contrassegno di cui all'allegato VI punto 2 del DM n°.93/2017, riportante il logo dell'ODI e la data della verifica.  
Nel caso in cui tale contrassegno non può essere applicato direttamente sullo strumento oggetto della verifica, questo è apposto sul libretto metrologico.  
Indica, inoltre, nel Rapporto di Verifica l'esito della verifica e il Responsabile tecnico provvede alle comunicazioni previste ex lege a UnionCamere attraverso applicazione Telemaco. Nel caso in cui il cliente richiedesse una nuova verifica a seguito di riparazione, si riattiva il processo di verifica con nuovo incarico, riportando il medesimo nr di PDR.  
Nell'eventualità che i contrassegni non possano essere applicati direttamente sul dispositivo di conversione, essi andranno apposti sul libretto metrologico.
- Completata la verifica, quale ne sia l'esito, l'Ispettore provvede alla compilazione del Libretto Metrologico del dispositivo di conversione di cui all'allegato IV (art.4 comma 12 ) del Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n°.93 Tale Libretto deve essere in possesso del titolare del dispositivo di conversione, eccetto nel caso in cui non vi abbia provveduto il fabbricante. In questo caso l'Ispettore provvede al rilascio del Libretto al titolare del dispositivo di conversione, su supporto cartaceo e/o anche su supporto informatico, se richiesto dal cliente.

Durante le attività di verifica, realizzate dagli Ispettori della Divisione Metering, potranno partecipare Ispettori Accredia e Ispettori/Funzionari delegati dalle Camere di Commercio competenti per Territorio con diritto di accesso, ove richiesto, in relazione ai Regolamenti vigenti e alle disposizioni normative (Regolamenti RG-01 e RG-01-04 Accredia e Decreto Ministeriale 21 aprile 2017, n°.93).

Inoltre, in osservanza di quanto prescritto ai fini del monitoraggio interno degli ispettori della Divisione Metering, il Responsabile Tecnico provvederà alle comunicazioni previste per informare il cliente della presenza di personale tecnico della Divisione Metering come supervisore.

## 6. CRITERI GENERALI

### Emissione del Rapporto di Verifica

Una volta concluse le attività di ispezione, l'ispettore emette il Rapporto di verifica su format PVP01-F03 in cui si riportano i dati identificativi indicati nella PG 11, ovvero codice di riferimento della Richiesta/ di Ispezione, data di emissione, Cod PDR - Punto fisico della Rete o Cod REMI – Codice attribuito da SNAM, eventuali annotazioni, risultati e esito e firma dell'Ispettore.

Il Rapporto non viene consegnato al cliente in attesa di approvazione.

Al Responsabile Tecnico, o suo Sostituto, l'Organismo di Ispezione delega il compito di approvare e controfirmare i rapporti di verifica, inerenti le prestazioni oggetto dell'affidamento.

L'approvazione e la firma degli elaborati soprarichiamati comportano la corresponsabilità del Responsabile Tecnico e dell'Organismo di Ispezione nei confronti del Committente.

Tutti i rapporti di verifica devono riportare l'identificazione univoca di tutti i membri del gruppo di ispezione (Ispettore e Responsabile Tecnico), nonché le rispettive firme.

Entro 3 giorni dall'esecuzione della verifica, il Responsabile Tecnico o il suo sostituto effettuano il riesame del Verbale.

La formalizzazione dell'avvenuto riesame da parte del Responsabile Tecnico o del suo Sostituto viene effettuata apponendo in calce al verbale la firma e la data.

Se il riesame ha avuto esito negativo, ovvero non viene confermato l'esito del rapporto emesso dall'ispettore in occasione della verifica, diventa necessario riprogrammare la verifica.

In tal caso, l'Organismo invia al Titolare dello Strumento una comunicazione formale riferita alla mancata approvazione del Verbale di Ispezione emesso, con esplicita descrizione delle Non Conformità riscontrate.

La verifica periodica sarà ripetuta senza aggravii di costi per il titolare dello strumento entro i successivi 3 giorni lavorativi, previa disponibilità del cliente e il successivo riesame sarà effettuato il giorno successivo.

Sul verbale precedentemente emesso viene apposta la sigla "superato" con l'indicazione del nuovo verbale emesso in sua sostituzione.

Qualora, a seguito del riesame, dovessero emergere delle anomalie risolvibili con delle correzioni manuali (non accuratezza della compilazione del rapporto di verifica (compilazione parziale) oppure non corretta compilazione per dati riportati errati oppure non chiara descrizione (poco comprensibile) delle anomalie), non verrà eseguita una nuova verifica ma sarà riemesso un nuovo verbale, che recepisce le correzioni necessarie, e che annulla e sostituisce il precedente, diversificandosi dallo stesso con l'aggiunta della dicitura "rev.1 del ...". Il Responsabile Tecnico provvede a siglare il verbale corretto e ad inviarne copia al cliente, accompagnandolo con una breve descrizione delle modifiche apportate, fatto salvo il diritto di ricorso da parte del cliente.

A valle del riesame il Rapporto di Verifica validato dal Responsabile Tecnico viene inviato al cliente tramite mail, certificata nel caso di Rapporto con esito negativo e viene fatta la comunicazione telematica alla Camera di Commercio, secondo quanto previsto dall'art. 13 del DM 93/2017.

Questo processo deve in ogni caso concludersi entro 10 giorni lavorativi dall'esecuzione della verifica.

Parimenti l'originale del suddetto rapporto viene conservato nell'archivio dell'Odi per 5 anni dalla data di approvazione.

### **Uso del rapporto di verifica**

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il rapporto di verifica per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significato; in particolare può pubblicizzare il fatto nel modo ritenuto più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, l'Odi intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

### **Registro dei rapporti di verifica**

Una volta emesso il rapporto di verifica, l'Odi Ticinum Papia Divisione Metering aggiorna il proprio registro dei rapporti, che riporta, tra le altre, le seguenti informazioni obbligatorie (da DM 93):

- richieste di verifica pervenute;
- data di esecuzione;
- esito della verifica;

## **7. Reclami e Ricorsi**

### **Definizioni**

- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione manifestata all'Odi da parte di una persona o organizzazione, anche se non cliente, relativamente alle attività dell'Organismo stesso, a cui l'Organismo deve dare una risposta
- **Ricorso:** richiesta che viene indirizzata all'Organismo da parte di un cliente, volta ad ottenere una riconsiderazione di una decisione che l'Organismo ha assunto relativamente all'oggetto del cliente sottoposto ad ispezione, che va presentato entro 10 giorni naturali dalla data di verifica
- **Segnalazione:** informazioni fornite direttamente dal cliente sui diversi aspetti e ambiti della gestione dell'attività svolta dall'Odi

Sul sito dell'Organismo è disponibile un modulo di segnalazione reclami, da compilare in maniera non anonima, che è possibile inviare all'Organismo per sua successiva gestione.

Qualunque sia la fonte del rilievo, esso viene preso in carico e gestito dall'Organismo e alla persona segnalante viene data comunicazione, da parte della Direzione dell'Organismo, possibilmente tramite lo stesso canale utilizzato per la segnalazione stessa, sia della loro presa in carico che della loro soluzione e chiusura.

Ad ogni modo, nel caso dei ricorsi, le comunicazioni avvengono preferibilmente attraverso forme di comunicazione certificabili, quali la posta elettronica certificata.

I ricorsi sono presi in carico se ricevuti entro 10 giorni dall'esecuzione della verifica cui si riferiscono.

Va da sé che segnalazioni o reclami anonimi, seppur presi in gestione ai fini di un possibile miglioramento del sistema di gestione dell'organismo, non saranno seguiti da comunicazioni scritte e formali verso nessuno.

Per garantire l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio dell'organismo, la persona dell'organismo coinvolta nell'attività di ispezione originaria della segnalazione, qualunque sia la sua natura, sebbene venga interpellata e ascoltata come persona informata sui fatti, utile alla validazione del reclamo/ricorso, non partecipa in alcun modo alla gestione e risoluzione della segnalazione stessa.

Nel caso di ricorsi, le indagini e le decisioni prese non devono dar luogo ad alcuna azione discriminatoria, né nei confronti della persona che fa la segnalazione, né nei confronti dell'ispettore eventualmente coinvolto nel processo.

Qualora, a seguito dell'analisi del reclamo/ricorso, dovesse emergere qualche dubbio circa l'esito dell'ispezione eseguita, la prova sarà ripetuta senza alcun ulteriore aggravio di costi verso il cliente.

Per quanto riguarda i tempi di gestione di reclami, ricorsi e segnalazioni, all'interno dell'Organismo Consulenza Metano valgono le seguenti tempistiche:

Tempi massimi di gestione del reclamo/segnalazione:

- comunicazione di ricevimento al cliente e nomina dell'incarico alla gestione del reclamo: 3 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo;
- analisi, trattamento, risoluzione e comunicazione al cliente: 10 giorni lavorativi dalla comunicazione della presa in carico del reclamo.

Tempi massimi di gestione del ricorso:

- comunicazione di ricevimento al cliente e nomina dell'incarico alla gestione del ricorso: 2 giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso;
- analisi, trattamento, risoluzione del ricorso: 5 giorni lavorativi dalla comunicazione della presa in carico del ricorso;
- comunicazione al cliente della risoluzione del ricorso: 2 giorni lavorativi dalla conclusione della fase precedente.

## 8. MODALITÀ DI UTILIZZO DI MARCHI E LOGHI

Non è concesso ai clienti né l'uso del marchio Accredia né l'uso del marchio Consulenza Metano S.r.l., Divisione Metering.

Il marchio Accredia viene utilizzato dall'Organismo di ispezione Consulenza Metano S.r.l. solo ed esclusivamente come previsto nel RG-09 di Accredia.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, l'Organismo intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

## 9. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Le eventuali modifiche al Regolamento, una volta redatte da RT, verificate da SRT ed approvate dal LR, comportano l'emissione di una revisione del documento, indicata con il numero successivo a quello del regolamento vigente. Tutti i clienti con il Contratto in essere non ancora concluso dovranno essere avvisati entro 5 giorni dall'emissione della revisione, con una apposita mail, contenente la copia del regolamento nella nuova revisione.

Nel caso in cui l'ODI non riceve alcuna comunicazione da parte del cliente entro i successivi 5 giorni, la nuova revisione del Regolamento viene considerata accettata per silenzio assenso.



In caso contrario, è facoltà del cliente comunicare per iscritto la non accettazione del Regolamento così come modificato e recedere dal contratto e non concludere quanto ancora in sospeso.

In ogni caso, l'OdI si impegna a mantenere aggiornata la versione del Regolamento presente sul sito internet dedicato:

<https://www.consulmet.it/organismo.html>