

 balance Sandri Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 1 di 15
---	--	--

Allegato del Manuale della Qualità

Stato del documento

REV.	DATA	Sez. Rev.	MOTIVO
00	2019-03-15	-----	Prima emissione. Implementa modifiche per rilievi ACCREDIA del 2019-02-04
01	2019-08-12	-----	Implementa le modifiche per rilievi ACCREDIA dell'esame supplementare del 2019-07-15
02	2020-04-02	-----	Variazione campo di attività Odl. Inserito paragrafo per modalità di distribuzione del regolamento.
03	2021-01-15	-----	Implementa le modifiche per rilievi ACCREDIA dell'audit in campo del 2020-10-22_23 ed altro correzioni minori
04	2022-09-26	-----	Inserito indicazione su riesame rapporto di ispezione da parte del SRT, come da Cm 3 dell'audit ACCREDIA del 2021-10-25_26
05	2023-03-29	-----	Specificate modalità di gestione e registrazione del ricorso come da Cm 2 dell'audit ACCREDIA del 2022-10-27_28
06	2023-10-16	-----	Implementa modifiche per commento ACCREDIA dell'esame documentale del 2023-10-13
07	2024-11-23	-----	Implementazione per rilievo Accredia e aggiornamento accreditamento
Redazione RDQ  Stefano Sandri		Verifica RT  Simone Sandri	Approvazione LR  Simone Sandri

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 2 di 15
---	---	---

INDICE

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
RIFERIMENTI	4
TERMINI E DEFINIZIONI	4
CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITÀ	6
IMPARZIALITÀ	6
RISERVATEZZA	7
PROCESSO DI ISPEZIONE	7
<i>Obblighi e diritti del cliente</i>	7
<i>Impegni dell'Organismo di ispezione</i>	8
<i>Erogazione del servizio di ispezione</i>	9
<i>Utilizzo del rapporto di ispezione e dell'attestazione di verifica</i>	10
RECLAMI E RICORSI	11
<i>Reclami</i>	11
<i>Ricorsi</i>	12
<i>Riferimenti per la presentazione di reclami e ricorsi</i>	12
ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	13
UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	14
MODIFICHE AL REGOLAMENTO	14
DISTRIBUZIONE DEL REGOLAMENTO	15

 Sandri Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 3 di 15
---	--	--

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Organismo di Ispezione costituisce una divisione identificabile, autonoma, ma non separata della Sandri Balance s.r.l. avente sede amministrativa e legale in viale dell'Economia, 85 - 36100 Vicenza VI Italia.

L'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l. (nel seguito indicato con il termine Organismo) eroga servizi di ispezione di prima e seconda parte per verifica periodica, in conformità a quanto previsto dal Decreto 21 aprile 2017, n. 93, di strumenti per pesare a funzionamento non automatico.

Le tipologie, classi e portate degli strumenti di misura oggetto di verifica da parte dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l. sono riportate nella tabella seguente.

CAMPO DI ATTIVITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE			
Verificazione periodica (accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020)			
Categoria strumento	Tipologia strumento	Classe strumento	Portata/carico strumento
/	Strumenti per pesare a funzionamento non automatico	I	2 kg
/	Strumenti per pesare a funzionamento non automatico	II	40 kg
/	Strumenti per pesare a funzionamento non automatico	III	80 000 kg
/	Strumenti per pesare a funzionamento non automatico	IIII	80 000 kg

L'Organismo è accreditato da ACCREDIA DC in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e soddisfa i requisiti previsti per gli organismi di tipo C di cui al punto A.3 della stessa norma.

Lo scopo del presente regolamento è:

- definire i rapporti tra l'Organismo ed i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Clienti);
- definire gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente documento si applica in tutte le verificazione periodiche di strumenti per pesare descritti nel campo di attività dell'Organismo. Il campo di attività è riportato:

- nell'allegato AL01 del manuale della qualità dell'Organismo;
- nell'elenco degli organismi abilitati alla verifica periodica pubblicato sul sito <http://www.metrologialeale.unioncamere.it>;

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 4 di 15
---	--	--

- nella tabella di accreditamento ACCREDIA.

RIFERIMENTI

L'insieme dei documenti cogenti per l'attività svolta (leggi, regolamenti, direttive, ecc.) e degli altri documenti di riferimento, quali norme tecniche e linee guida, emessi da enti terzi, che sono applicati nel sistema di gestione per la qualità dall'Organismo sono riportati nel Reg.O.02 dello stesso sistema di gestione.

Di seguito, si citano i principali. Dove non riportata l'edizione o la data di emissione, si applica la revisione in vigore.

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- ILAC P15 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- 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 e europea".
- UNI CEI EN 45501:2015 Aspetti metrologici di strumenti per pesare non automatici
- UNI EN ISO 19011: 2018 – Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- GDPR REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni utilizzati nel presente regolamento fanno riferimento ai seguenti documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- 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 e europea
- OIML V 1 Edition 2022 (E/F) International vocabulary of terms in legal metrology(VIML)
- UNI CEI 70099:2007 Vocabolario internazionale di Metrologia - Concetti fondamentali e generali e termini correlati (VIM)

Di seguito si riportano alcune definizioni fondamentali utili per la comprensione del presente regolamento.

Accreditamento

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 5 di 15
---	---	---

Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità (Reg. CE N. 765/2008 Capo 1, Art. 2, Comma 10).

Cliente

Soggetto che intende avvalersi o che si avvale dei servizi di ispezione, nella fattispecie, il titolare dello strumento.

Nell'ambito del presente regolamento: *Titolare dello strumento*

Funzione di misura legale

Funzione di misura giustificata da motivi di interesse pubblico, sanità pubblica, sicurezza pubblica, ordine pubblico, protezione dell'ambiente, tutela dei consumatori, imposizione di tasse e di diritti e lealtà delle transazioni commerciali.

Ispettore

Persona qualificata incaricata dall'Organismo per svolgere le attività di verifica periodica.

Ispezione (Ispezione, controllo e collaudo)

Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Nell'ambito del presente regolamento: *Verificazione periodica*.

Libretto metrologico

Il libretto, su supporto cartaceo o informatico o digitale, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'allegato del decreto 21 Aprile 2017 n. 93

Marchio

Simbolo che l'Organismo di accreditamento concede in uso ai soggetti accreditati e da essi utilizzato per indicare il loro stato di accreditamento. È costituito dal logo associato al riferimento all'accreditamento.

Organismo di ispezione

Organismo che esegue ispezioni.

Nell'ambito del presente regolamento: Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.

Reclamo

Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ricorso, appello

Richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Verificazione periodica

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

Titolare dello strumento

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

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 6 di 15
--	--	--

CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'Organismo ed il Cliente.

Il regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive, non in contrasto con quanto già definito nel regolamento stesso, che devono essere esplicitamente inserite nel contratto.

L'oggetto dell'ispezione deve essere riportato all'interno del documento contrattuale stipulato con il Cliente.

Con l'accettazione del documento contrattuale, il Cliente accetta anche le prescrizioni del presente regolamento.

Il Cliente si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'Organismo che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso in cui gli stessi non corrispondano alla reale situazione di fatto.

Il servizio di ispezione da parte dell'Organismo non esime, pertanto, il Cliente dagli obblighi di legge relativi alla fornitura dei servizi di cui il Cliente stesso è responsabile nei confronti dell'utente finale.

L'organismo rilascia a seguito di ogni verifica al titolare dello strumento l'attestato di avvenuta verifica; il rapporto di ispezione è disponibile su richiesta scritta all' ODI.

IMPARZIALITÀ

L'Organismo, prima di assumere un incarico di verifica di uno strumento di misura utilizzato per funzione legale, valuta la propria capacità di svolgere tale attività nel rispetto dei principi e dei documenti di riferimento. In particolare, è inclusa la valutazione della propria capacità di garantire l'imparzialità e l'indipendenza delle valutazioni.

Il Responsabile Tecnico dell'Organismo non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, fabbricazione e fornitura degli strumenti oggetto di verifica.

I contratti di lavoro applicati al personale dell'Organismo determinano la retribuzione sulla base di elementi (quali inquadramento e tempo) non direttamente dipendenti dal numero delle ispezioni effettuate e in nessun caso dal risultato delle stesse.

Il personale dell'Organismo, sia dipendente che a contratto, sottoscrive una serie di regole di comportamento etico che prevedono di:

- adempiere al proprio lavoro con onestà, diligenza, lealtà e imparzialità;
- astenersi dal partecipare, nell'esercizio della propria attività di verifica, all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere, direttamente o indirettamente, interessi finanziari o non finanziari, propri o che possono avere un conflitto con l'indipendenza di giudizio e l'integrità professionale in relazione all'attività di verifica;
- non chiedere né accettare da soggetti diversi dall'Organismo Sandri Balance s.r.l. retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti;
- assicurare parità di trattamento a tutti i clienti dell'Organismo e respingere pressioni illegittime da qualunque parte provenienti.

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 7 di 15
---	--	--

L'Organismo, inoltre, effettua regolarmente un'analisi del rischio all'imparzialità allo scopo di identificare, analizzare e documentare i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività di verifica. Valuta quindi processi, personale ed i propri sistemi di relazioni.

Al personale, sia dipendente che a contratto, è fatta espressa richiesta di segnalare qualunque possibile situazione che possa influenzare negativamente l'imparzialità dell'Organismo.

RISERVATEZZA

L'Organismo assicura che tutte le informazioni riguardanti il Cliente acquisite durante le attività connesse al servizio di ispezione siano trattate in maniera strettamente riservata.

Viene fatta eccezione quando diversamente stabilito:

- per adempimenti di legge,
- per disposizione dell'Autorità Giudiziaria,
- a seguito di disposizioni dell'ente di accreditamento e limitatamente all'ente stesso.

In ciascuno dei casi sopra citati, l'Organismo ne darà comunicazione al Cliente.

Ogni altro eventuale passaggio a terzi di informazioni relative al Cliente viene effettuato solo a seguito di espressa autorizzazione scritta del Cliente stesso.

L'Organismo opera conformità alle prescrizioni del GDPR (Regolamento UE 2016/679) in materia di protezione dei dati personali.

Le registrazioni e i documenti relativi al Cliente vengono archiviati, in formato cartaceo o digitale, in modo da impedirne la perdita e l'accessibilità da parte di persone non autorizzate.

Gli ispettori e tutto il personale dell'Organismo, inoltre, sono tenuti a sottoscrivere un formale documento in cui si impegnano a non divulgare o ad utilizzare a fini privati i risultati delle verifiche od ogni informazione acquisita nell'espletamento delle attività di ispezione.

PROCESSO DI ISPEZIONE

Obblighi e diritti del cliente

Nei termini previsti dal decreto 21 aprile, n. 93, il Cliente titolare dello strumento utilizzato per funzione di misura legale inoltra all'Organismo la richiesta di verifica dello strumento stesso. In questa fase, fornisce all'Organismo tutte le informazioni necessarie in relazione alle caratteristiche dello strumento da verificare così come richieste nei documenti contrattuali dell'Organismo.

Il Cliente è consapevole che la sottoscrizione di un ordine implica l'accettazione del presente Regolamento. In particolare il Cliente si impegna a:

- mettere a disposizione dell'Organismo tutta la documentazione posseduta e indicata nella richiesta;
- consentire gli accessi alle aree pertinenti ed a quanto necessario per lo svolgimento delle attività di verifica (ulteriore documentazione, ...);
- informare circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale ispettivo potrebbe incorrere durante il servizio di ispezione, allo scopo di consentire all'Organismo di rispettare le leggi applicabili in materia di igiene e di sicurezza;
- mettere a disposizione dell'Organismo impianti ed attrezzature accettabili ed in conformità ai requisiti di legge;

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Bilance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 8 di 15
---	--	--

- notificare all'Organismo eventuali procedimenti in corso o qualsiasi situazione anomala inerenti lo strumento oggetto di verifica;
- nel caso di esito negativo della verifica, non utilizzare lo strumento prima della riparazione e della successiva verifica con esito positivo;
- consentire, dopo aver ricevuto preliminare informazione, l'eventuale accesso del personale dell'Ente di accreditamento dell'Organismo in occasione di verifiche in accompagnamento per il monitoraggio del mantenimento dei requisiti dell'Organismo di Ispezione;
- riconoscere il diritto, degli Ispettori/Esperti Tecnici ACCREDIA-DC, di accedere anche senza preavviso alle sedi del cliente medesimo (in accompagnamento all'Organismo di Ispezione), pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo, salvo giustificati motivi;
- consentire all'ispettore incaricato della verifica da parte dell'Organismo di effettuare una copia del libretto metrologico dello strumento verificato che sarà conservata nell'archivio dell'Organismo;
- non utilizzare il marchio ACCREDIA, il cui utilizzo è riservato ai soli soggetti e nelle modalità previste da RG-09 di ACCREDIA.

In caso di smarrimento del libretto metrologico, il Cliente deve prontamente segnalarlo, per iscritto, alla Camera di Commercio della provincia in cui è installato ed utilizzato lo strumento al quale suddetto libretto era associato. La segnalazione di smarrimento dovrà altresì essere fatta all'Organismo Sandri Bilance s.r.l..

Il Cliente è consapevole che, sia in caso di esito positivo sia in caso di esito negativo della verifica, l'Organismo è tenuto a dare comunicazione dell'esito alla Camera di Commercio competente e a UNIONCAMERE.

È, viceversa, facoltà del Cliente richiedere:

- richiedere ricusazione e sostituzione dell'ispettore incaricato, entro 10 giorni lavorativi dalla sua comunicazione, qualora il Cliente rilevi un motivato e documentabile conflitto di interessi; in questo caso, l'Organismo provvederà a valutare le circostanze ed a dare risposta in merito;
- esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché l'Organismo possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- presentare ricorso contro la decisione dell'Organismo.

Impegni dell'Organismo di ispezione

L'Organismo si impegna a:

- valutare le richieste di verifica senza discriminazione alcuna nei confronti del richiedente;
- assicurare che tutte le informazioni necessarie all'espletamento delle attività correlate siano fornite all'Organismo facilitandone la formulazione;
- valutare la fattibilità e la gestione dell'attività di verifica sulla base delle proprie competenze e risorse;
- segnalare al Cliente che ha emesso ordine per attività di verifica, l'impossibilità di dar corso all'attività nel caso in cui l'Organismo sia sottoposto a provvedimento sanzionatorio, di riduzione, sospensione o revoca dell'accreditamento;
- effettuare la verifica periodica entro 45 giorni dalla data d'ordine del Cliente;

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 9 di 15
---	--	--

- applicare metodi e procedure in conformità ai decreti, alle norme ed ai documenti normativi pertinenti;
- non modificare le regole del proprio sistema di ispezione, salvo i casi in cui siano apportate revisioni ai documenti di riferimento (leggi, norme, raccomandazioni tecniche, procedure interne, ecc.). In tal caso l'Organismo ne darà comunicazione al Cliente concordando il tempo necessario per apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare;
- a contattare prontamente il Cliente per valutare le alternative, qualora il Cliente stesso faccia richiesta di un specifico metodo, pur all'interno delle opzioni previste dalle norme e dai requisiti legali, e l'Organismo lo ritenga inappropriato;
- comunicare al Cliente, con congruo anticipo, le tempistiche proposte e il nominativo dell'ispettore o degli ispettori che effettueranno la verifica, specificando se si tratta di personale dipendente o a contratto;
- comunicare preventivamente al Cliente, in caso l'attività di ispezione o parte di essa sia affidata ad un subappaltatore, rendendo nota l'identità del fornitore di servizi in subappalto ed attendendo il suo consenso prima di procedere (l'identità dell'eventuale subappaltatore comparirà anche nella documentazione della attività svolta);
- far rispettare agli ispettori incaricati tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia di igiene e di sicurezza del lavoro nel corso del servizio di ispezione;
- comunicare immediatamente al Cliente eventuali anomalie riscontrate nel corso della verifica;
- dotare lo strumento del libretto metrologico, qualora non vi abbia già provveduto il fabbricante, senza onere per il titolare dello strumento;
- compilare, al termine della verifica, il libretto metrologico dello strumento verificato ed eseguirne copia per l'archivio dell'Organismo;
- comunicare alla CCIAA competente e a UNIONCAMERE gli esiti delle verifiche effettuate nei tempi previsti;
- mantenere, presso il proprio archivio, il rapporto di verifica, l'attestazione di avvenuta verifica, i dati, le osservazioni e, in generale, documenti prodotti nel corso dell'ispezione che vengono conservati un periodo minimo di 5 anni (il rapporto di verifica rimane consultabile dal Cliente su sua esplicita richiesta).

Inoltre, nel caso in cui l'Organismo sia oggetto di provvedimenti d'inibizione della prosecuzione dell'attività o di autotutela da parte di Unioncamere, si impegna a comunicare ai titolari degli strumenti oggetto di verifiche periodiche già programmate, l'impossibilità ad eseguire le verifiche e che gli stessi titolari sono tenuti alla riprogrammazione le attività di verifica con altro organismo, entro sessanta giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

Erogazione del servizio di ispezione

L'Organismo pianifica ed esegue i servizi di ispezione secondo quanto concordato con il Cliente e stabilito nella procedura Pro.O.02 "Gestione della verifica periodica" e nelle proprie procedure tecniche di ispezione visionabili su richiesta del cliente presso la sede dell'Organismo di Ispezione.

Le modalità di verifica periodica sono eseguite secondo procedure documentate dell'Organismo e sono conformi ai requisiti del DM 93/2017, delle norme armonizzate e/o dei documenti normativi OIML applicabili.

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 10 di 15
---	--	---

Pertanto, non è possibile derogare rispetto a questi requisiti e non possono essere applicati diversi metodi richiesti dal Cliente qualora siano in conflitto con le procedure dell'Organismo.

In caso di verifica periodica con esito positivo, l'ispettore incaricato appone il contrassegno verde di esito positivo con l'indicazione della scadenza, come riportato nell'allegato VI del DM 93/2017; inoltre, ripristina gli eventuali sigilli rimossi e gli eventuali sigilli mancanti (rif. Art. 4 comma 19 del DM 93/2017).

In caso di verifica con esito negativo, l'ispettore incaricato appone il contrassegno rosso di esito negativo come riportato nell'allegato VI del DM 93/2017.

Qualora la verifica periodica avesse esito negativo, l'Organismo ha facoltà di provvedere alla riparazione dello strumento anche contestualmente alla verifica, solo previa accettazione e richiesta da parte del Cliente. La riparazione, se effettuata, può essere svolta dal personale dell'Organismo incaricato della verifica, ma l'attività viene gestita separatamente dalla funzione commerciale e dall'assistenza tecnica della Sandri Balance s.r.l. e non direttamente dall'Organismo.

In tal caso l'ispettore incaricato, al termine della riparazione dello strumento, provvede ad una nuova verifica apponendo i nuovi sigilli e lo specifico contrassegno attestante l'esito della verifica come previsto dall'allegato VI del DM 93/2017.

Al termine della verifica e/o di ogni altro intervento che abbia comportato la rimozione dei sigilli l'ispettore incaricato dà evidenza delle operazioni svolte sul libretto metrologico dello strumento.

Il Responsabile tecnico, sulla base delle registrazioni dei risultati ottenuti nel corso della verifica dello strumento, entro 6 giorni dal completamento della verifica (entro 4 giorni nel caso di verifica con esito negativo) - al fine di gestire tempestivamente eventuali refusi e/o non conformità in tempo utile in relazione alle tempistiche stabilite (10 giorni lavorativi) dall'art. 13 del DM n. 93/2017 /2017 per l'obbligo di comunicazione - riesamina i risultati prima della redazione e dell'emissione del rapporto di ispezione con successivo rilascio al Cliente dell'attestazione di avvenuta verifica periodica.

Qualora in sede di riesame dei risultati il Responsabile tecnico verifichi la presenza di anomalie, errori o aspetti non chiari, intervista l'ispettore che ha eseguito la verifica per risolvere ogni dubbio.

Nel caso in cui il riesame da parte del Responsabile tecnico appuri una non validità dei risultati registrati nel corso della verifica tale da capovolgere l'esito della verifica stessa, dispone la ripetizione della verifica senza alcun onere per il cliente entro 6 giorni dall'attività di verifica non conforme che ha richiesto la ripetizione della prova.

Nel caso in cui l'ispettore che ha eseguito la verifica sia lo stesso Responsabile tecnico, il riesame viene effettuato dal Sostituto del Responsabile.

Utilizzo del rapporto di ispezione e dell'attestazione di verifica

Il rapporto di ispezione rilasciato dall'Organismo può essere utilizzato solamente integralmente da parte del destinatario. E' ammessa la riproduzione del rapporto solo in copia conforme integrale.

I risultati riportati nel rapporto di ispezione si riferiscono unicamente all'oggetto citato, nelle condizioni di prova, e non sono estendibili a strumenti simili anche se dello stesso modello. In particolare, si deve evitare che l'attività di ispezione possa essere confusa con una certificazione di prodotto cogente o meno.

Il Titolare dello strumento può fare riferimento all'attestazione di verifica nella propria corrispondenza, ecc.. Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 11 di 15
---	--	---

interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che l'attestazione riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.

L'uso del marchio ACCREDIA riportato sul rapporto di ispezione e sull'attestazione di avvenuta verifica periodica è riservato agli Organismi di Ispezione e non può essere impiegato dai clienti che hanno ricevuto un servizio di ispezione da parte di un Organismo di Ispezione accreditato ACCREDIA.

RECLAMI E RICORSI

Reclami

L'Organismo prende in considerazione i reclami (vedi paragrafo "Termini e definizioni" del presente regolamento) e le segnalazioni provenienti da un Cliente insoddisfatto o da altre parti interessate e li gestisce tramite un apposito registro dei reclami.

La responsabilità finale della gestione di un reclamo deve essere affidata a persona non direttamente coinvolta nell'attività oggetto del reclamo stesso. Pertanto, la validazione del reclamo, l'approvazione delle analisi effettuate e della ricerca delle cause, la verifica dell'efficacia delle azioni implementate e la comunicazione di risposta al reclamante per la chiusura del reclamo sono effettuate dal Responsabile della Qualità di Sandri Balance Industriale s.r.l. o, nel caso in cui questo sia coinvolto nel reclamo, direttamente dal Legale Rappresentante.

Nel caso in cui siano coinvolto il personale sopra citato, l'analisi e la validazione del reclamo sono effettuate da una terza figura indipendente.

Un reclamo dovrebbe essere inoltrato all'Organismo tramite comunicazione scritta ma vengono considerati ed esaminati anche reclami pervenuti verbalmente. Per facilitare la formulazione del reclamo, l'Organismo ha previsto uno specifico modulo (Mod.O.30) scaricabile dal sito web www.sandribalance.com.

In ogni caso, il reclamante deve necessariamente fornire:

- nominativo e recapito del reclamante;
- descrizione dettagliata della situazione oggetto del reclamo;
- esplicita descrizione dei motivi del reclamo.

Il reclamo ricevuto viene preso in carico dal Responsabile della Qualità che:

- registra il reclamo su di uno specifico registro (Mod.O.22) riportandovi tutte le informazioni necessarie alla completa identificazione del reclamante e del problema riscontrato;
- informa il Legale Rappresentante dell'oggetto del reclamo per la validazione del reclamo stesso;
- conferma al reclamante, entro massimo 5 giorni lavorativi, la ricezione del reclamo e lo informa dell'attivazione delle analisi, qualora non sia possibile dare una risposta immediata;
- esamina, con la collaborazione del Responsabile tecnico, il problema proposto per individuarne l'origine;
- promuove una ricerca per verificare e riprodurre le condizioni che hanno causato l'anomalia;
- attua le opportune azioni correttive per una soluzione soddisfacente che preveda anche l'eliminazione permanente delle cause dell'anomalia (quando applicabile);
- fornisce al reclamante le informazioni sullo stato di avanzamento del reclamo, qualora la soluzione del problema comporti tempi superiori a 10 giorni lavorativi;
- risponde al reclamante con comunicazione scritta in merito all'analisi ed alla soluzione del problema anche nel caso in cui si evidenzia che il reclamo è infondato, motivandone la ragione.
- verifica l'efficacia delle azioni adottate e chiude il reclamo.

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 12 di 15
--	--	---

Nei casi in cui nell'oggetto del reclamo siano coinvolti sia il Responsabile della qualità che il Legale Rappresentante, la gestione del reclamo viene incaricata ad una terza figura indipendente che può essere individuata in un consulente esterno.

Ricorsi

Il Cliente che ha utilizzato i servizi di ispezione dell'Organismo o altre parti interessate hanno la facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti dell'Organismo stesso in riferimento alle ispezioni svolte.

Entro 30 giorni dalla ricezione dell'attestazione di eseguita verifica periodica, il ricorrente dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno all'Organismo di Ispezione od un messaggio di posta elettronica certificata, all'attenzione del Legale Rappresentante.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti del ricorrente, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate e la firma del legale rappresentante del ricorrente. Per facilitare la formulazione del ricorso, l'Organismo ha previsto uno specifico modulo (Mod.O.30) scaricabile dal sito web www.sandribalance.com.

Il Legale Rappresentante della Sandri Balance s.r.l. registra il ricorso su di uno specifico registro (Mod.O.22) riportandovi tutte le informazioni necessarie alla completa identificazione del reclamante e del problema riscontrato.

Il Legale Rappresentante della Sandri Balance s.r.l. è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il ricorso e si occuperà di verificare le motivazioni del ricorso, analizzando sia la documentazione del ricorso stesso che eventuali interviste al personale coinvolto nelle attività di verifica (ispettori incaricati).

Il Legale Rappresentante della Sandri Balance s.r.l. darà conferma di aver ricevuto il ricorso entro massimo 5 giorni lavorativi dal ricevimento e fornirà al ricorrente rapporti sullo stato di avanzamento qualora l'analisi richieda un tempo superiore ai 10 giorni lavorativi per arrivare alla conclusione.

Al termine dell'indagine il Legale Rappresentante della Sandri Balance s.r.l. raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che illustrerà, in funzione del caso, quanto segue:

- nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la lettera riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la lettera riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Ispezione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

Nei casi in cui nell'oggetto del ricorso sia coinvolto il Legale Rappresentante, la gestione del ricorso viene incaricata ad una terza figura indipendente che può essere individuata in un consulente esterno.

Riferimenti per la presentazione di reclami e ricorsi

I reclami devono essere indirizzati a:

SANDRI BALANCE SRL
Via dell'Economia, 85 - 36100 Vicenza (VI)
info@sandribalance.it

I ricorsi devono essere inviati mediante raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo sopra riportato o attraverso posta certificata.

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 13 di 15
---	--	---

Posta certificata:

mail@pec.sandribalance.it

ACCREDITAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

L'Organismo è accreditato da ACCREDIA in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

ACCREDIA è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. ACCREDIA è un'associazione riconosciuta che opera senza scopo di lucro, sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico.

L'accREDITAMENTO assicura che gli organismi di ispezione e verifica abbiano tutti i requisiti richiesti dalle norme per svolgere attività di valutazione della conformità.

L'accREDITAMENTO è l'attestazione, da parte di un Ente che agisce quale garante *super partes*, della competenza, indipendenza e imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura.

L'accREDITAMENTO degli organismi conferisce ai certificati di conformità e ai rapporti di prova e di ispezione rilasciati sul mercato, un alto grado di affidabilità in termini di qualità e sicurezza dei beni e dei servizi sottoposti a verifica, e ne garantisce il riconoscimento sui mercati internazionali.

ACCREDIA è membro delle reti internazionali degli Enti di accreditamento ed è firmataria dei relativi Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento, grazie al superamento di un processo di valutazione *inter pares*.

L'accREDITAMENTO degli organismi e dei laboratori viene svolto in tutto il mondo in base alla norma internazionale ISO/IEC 17011, integrata dalle prescrizioni del Regolamento CE 765/2008 per gli Enti di accreditamento dell'Unione europea.

L'appartenenza di ACCREDIA alle reti mondiali ed europee di accreditamento garantisce la conformità del suo *modus operandi* agli standard internazionali e l'uniformità delle sue procedure a quelle applicate dagli altri Enti. Favorisce inoltre la condivisione delle *best practice* e rappresenta un'opportunità di confronto e di costante miglioramento.

ACCREDIA è membro di:

- EA – European co-operation for Accreditation è l'associazione europea degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione, ispezione e verifica e dei laboratori di prova e taratura.
- IAF – International Accreditation Forum è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione.
- ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di ispezione e dei laboratori di prova e di taratura.

 Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Balance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 14 di 15
---	--	---

UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

Nel pubblicizzare o comunque comunicare al mercato l'accreditamento di cui dispone, l'Organismo si attiene scrupolosamente alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA" (RG-09) che è disponibile sul sito web di ACCREDIA.

Pertanto, l'Organismo:

- è autorizzato a fare riferimento all'accreditamento, nelle forme e con le modalità indicate nel regolamento RG-09 e secondo quanto richiesto dalle normative cogenti applicabili;
- rispetta le prescrizioni del regolamento RG-09 nel far riferimento all'accreditamento anche in assenza del Marchio ACCREDIA;
- assume l'onere di sorvegliare il corretto uso del Marchio ACCREDIA da parte dei propri Clienti/Utenti dei servizi accreditati.
- non appone il marchio ACCREDIA sui biglietti da visita e nelle mail del proprio personale (dipendente o collaboratore);
- di ogni documento od oggetto riportante il marchio ACCREDIA, ne descrive l'uso, ne conserva copia o campione a disposizione di ACCREDIA e ne fornisce evidenza su richiesta;
- non emette rapporti di ispezione, senza il marchio ACCREDIA (§ 5.2.1. del RG-09);
- non utilizza il marchio ACCREDIA nella versione istituzionale definita nel regolamento RG-09;
- non utilizza il marchio ACCREDIA su documenti di attestazione della conformità che non riguardino schemi accreditati e gestiti dall'Organismo;
- nel caso in cui i rapporti di ispezione contengano anche attività ispettive non accreditate, su questi riporta la dichiarazione "ispezioni non accreditate da ACCREDIA" (oppure ispezioni non coperte da accreditamento), accanto alla tipologia di attività ispettiva oppure mediante un riferimento (evidenziato con un asterisco*).

Inoltre, l'Organismo prevede la possibilità di riportare il marchio ACCREDIA anche su:

- tariffari dell'Organismo; qualora in suddetti tariffari siano quotati servizi di valutazione della conformità non coperti da accreditamento ACCREDIA, identifica come tali questi servizi;
- automezzi in dotazione all'Organismo.

L'Organismo, riguardo ai rapporti con i propri Clienti, si impegna a non utilizzare il marchio ACCREDIA o qualunque riferimento all'accreditamento in modo tale da creare l'impressione che ACCREDIA accetti la responsabilità per la qualità dei prodotti/ispezioni, o per qualunque opinione o interpretazione che ne possa derivare, o che ACCREDIA dia una qualsiasi approvazione ad un prodotto/ispezione.

In particolare, l'Organismo non utilizza il marchio ACCREDIA su documenti di attestazione della conformità che non riguardino schemi accreditati e gestiti dall'Organismo.

MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta emessa al Cliente e viene inviato contestualmente all'offerta stessa.

Il regolamento è mantenuto aggiornato rispetto ai documenti di riferimento applicabili, siano essi cogenti o volontari.

Nel caso in cui una modifica al regolamento avvenga nel corso della gestione della pratica commerciale con il Cliente, quest'ultimo viene prontamente aggiornato tramite invio del documento revisionato.

Qualora le variazioni del regolamento derivino da modifiche di norme e disposizioni legislative, il nuovo documento avrà validità immediata.

 Sandri Organismo di Ispezione	Regolamento dell'Organismo di Ispezione Sandri Bilance s.r.l.	AL08 rev. 07 2024-11-23 Pagina 15 di 15
---	--	---

In caso contrario, il Cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche entro il termine indicato nella comunicazione. Passato tale termine, senza comunicazioni da parte del Cliente, la nuova edizione del regolamento verrà ritenuta accettata secondo il principio del silenzio-assenso.

DISTRIBUZIONE DEL REGOLAMENTO

La revisione corrente e valida del regolamento è sempre disponibile sul sito web dell'Organismo all'indirizzo:

<https://www.sandribilance.com>