

Regolamento Generale Verificazioni Periodiche MQ-ALL02

Revisione	Data	Descrizione delle modifiche	Redatto da	Verificato da	Approvato da
00	01/09/2019	Prima emissione	RGQ	RGQ	DIR
01	01/03/2020	Modificato §§ 2, 3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 13, 13.1	RGQ	RGQ	DIR
02	30/06/2020	Modificato §§ 3, 4, 6.1, 11, 13.1, 13.2	RGQ	RGQ	DIR
03	31/07/2020	Modificato § 1	RGQ	RGQ	DIR
04	01/01/2021	Modificato § 7.1	RGQ	RGQ	DIR
05	26/03/2021	Modificato § 7.3	RGQ	RGQ	DIR
06	10/01/2022	Modificato § 7.2	RGQ	RGQ	DIR

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
4.	MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO	5
5.	CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI	6
6.	DIRITTI E DOVERI	6
6.1	DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA	6
6.2	DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA.....	9
6.3	DIRITTI E DOVERI DI IDROTECNICA	9
7.	SERVIZIO DI VERIFICA.....	11
7.1	RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA.....	12
7.2	ESECUZIONE DELLE VERIFICAZIONI.....	13
7.3	RIESAME DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA DALL'ISPETTORE IN SEDE DI VERIFICAZIONE	13
7.4	COMUNICAZIONE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E AD UNIONCAMERE	14
8.	USO DEL CERTIFICATO DI VERIFICAZIONE	14
9.	RISERVATEZZA.....	15
10.	TRATTAMENTO DEI DATI	16
11.	RESPONSABILITA'	16
12.	RESPONSABILITA' VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE	16
13.	RICORSI E RECLAMI.....	16
13.1	RECLAMI	17
13.2	RICORSI.....	17
14.	CONTENZIOSI E CONTROVERSIE	18
15.	CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE	18

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento regola e stabilisce le modalità seguite (di seguito denominata anche "Idrotecnica" o "Organismo") per la gestione delle attività di verifica periodica di strumenti di misura utilizzati per funzione di misura legale, ai sensi del D.M. 93 del 21 aprile 2017 e s.m.i. (d'ora in poi denominato anche D.M. 93/2017).

Il presente regolamento si applica al controllo metrologico legale periodico effettuato dopo la messa in servizio o a seguito di riparazione per qualsiasi motivo comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico, così come previsto dal D.M. 93/2017, sui seguenti strumenti di misura:

- contatori dell'acqua pulita fredda con portata permanente fino a 500 m³/h
- contatori di energia termica - classe di accuratezza 2 e 3 con portata permanente fino a 400 m³/h

Tali verificazioni sono eseguite esclusivamente presso la sede di Idrotecnica.

Le verificazioni periodiche effettuate dall'Organismo non costituiscono e non integrano i controlli metrologici casuali effettuati dalle competenti autorità (es. Camera di Commercio competente per territorio).

Il presente regolamento viene applicato da Idrotecnica in maniera uniforme e imparziale a tutti i clienti che richiedano i servizi di verifica erogati dall'Organismo e che si impegnino all'osservanza del presente regolamento, delle clausole contrattuali specifiche definite tra le parti e delle prescrizioni delle norme di riferimento. In particolare l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo e neppure dal numero verificazioni già eseguite e non vengono poste in atto condizioni discriminatorie di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura. In particolare Idrotecnica ha predisposto un tariffario ed una politica di sconti definita ed applica tali condizioni ai richiedenti i servizi di ispezione garantendo uniformità di applicazione.

Nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Idrotecnica si configura come organismo di ispezione di tipo "C", conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente Regolamento valgono i termini e le definizioni riportate nella normativa indicata nel successivo paragrafo 3. In particolare si applicano le seguenti definizioni:

- **funzione di misura legale**, la 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;
- **Ispezione**: attività che comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, interviste a persone, analisi strumentali e quanto altro necessario per verificare la conformità a standard di prodotti, etc. o effettuare

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

un'indagine conoscitiva. Inoltre relativamente alle attività oggetto del presente regolamento, i termini "verifica" ed "ispezione" sono utilizzati nel presente documento con lo stesso significato;

- **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. Lo scopo delle verificazioni periodiche è accertare se gli strumenti di cui sopra riportano i sigilli, o di quelli CEE/CE, o della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare M e se hanno conservato gli errori massimi tollerati per tale tipologia di controllo;
- **titolare dello strumento:** la persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura che, ad altro titolo, ha la responsabilità dell'attività di misura;
- **cliente/committente:** il richiedente l'esecuzione di una verifica;
- **Contatore** strumento inteso a misurare, memorizzare e visualizzare la quantità di materia (volume o massa) o di energia che vi passa attraverso;
- **libretto metrologico:** il libretto, su supporto cartaceo o informatico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste dal D.M. 93 del 21 aprile 2017;
- **contrassegno:** l'etichetta, che al distacco si distrugge, da applicare sugli strumenti di misura per attestare l'esito della verifica periodica;
- **sigilli:** i sigilli di protezione, anche di tipo elettronico, applicati sugli strumenti per garantirne l'integrità dagli organismi notificati e dai fabbricanti, in sede di accertamento della conformità, e dagli organismi di verifica periodica autorizzati all'esecuzione delle verifiche ai sensi del D.M. 93/2017;
- **Certificato di verifica:** documento di sintesi dell'attività di ispezione appositamente predisposto dall'Organismo per la comunicazione dell'esito delle verificazioni e le relative annotazioni: è il documento rilasciato al cliente;
- **Rapporto di verifica:** è parte integrante del certificato di verifica ed è il documento nel quale il verificatore riporta tutte le risultanze degli esami e delle prove eseguite: è reso disponibile al cliente su richiesta;
- **Organismo di Ispezione di tipo "C":** organismo d'ispezione che fornisce servizi d'ispezione e che rispetta i criteri dell'Appendice A.3 della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.
- **Ispettore/Verificatore:** tecnico qualificato secondo le procedure interne di Idrotecnica, da questi incaricato di eseguire il servizio di ispezione/verifica
- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione diversa dal ricorso, sia verbale, sia scritta, da parte di Soggetti aventi titolo, indipendentemente dalla sussistenza di rapporti di qualsiasi tipo con Idrotecnica, (es. clienti diretti, clienti indiretti, Pubbliche Autorità, Enti di accreditamento), relativamente ai servizi forniti dall'Organismo di ispezione e, in genere, all'operato del medesimo;
- **Ricorso:** appello formale, da parte di Soggetti aventi causa specifica, avverso decisioni assunte o valutazioni espresse o attestazioni emesse dall'Organismo di ispezione.

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 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" e s.m.i.
- 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
- UNI EN 1434-5: 2019 - Contatori di calore - Parte 5 : Prove per la verifica prima
- UNI EN 1434-1:2019 - Contatori di calore - Parte 1: Requisiti generali
- UNI EN ISO 4064-1:2017 - Contatori d'acqua per acqua potabile fredda e acqua calda - Parte 1: Requisiti metrologici e tecnici
- UNI CEI EN ISO 4064-2:2017 Contatori d'acqua per acqua potabile fredda e acqua calda - Parte 2: Metodi di prova
- Raccomandazioni dell'Organizzazione Internazionale di Metrologia Legale
- OIML R 75 "Heatmeters"
 - o Part 1: General requirements
 - o Part 2: Type approval tests and initial verification tests
- OIML R 49 "Water meters intended for the metering of cold potable water"
 - o Part 1: Metrological and technical requirements
 - o Part 2: Test methods
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il Funzionamento di vari tipi di Organismi che eseguono Ispezioni
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"
- Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"
- Documento ACCREDIA LS-03 "Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione
- ILAC P15 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- ILAC P10 - ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results
- Linee Guide IAF / EA, ILAC, UNI, EN, relative linee guida e specifiche di riferimento applicabili.

Idrotecnica, nello svolgimento delle proprie attività applica quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali.

Per tutti i documenti soggetti a revisione si faccia riferimento allo stato di revisione/edizione in vigore.

4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul www.lv-idrotecnica.it o comunque è possibile richiederne una copia all'organismo. I clienti che hanno ricevuto il presente Regolamento vengono informati tramite mail in caso di

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

modifica del Regolamento stesso. È responsabilità del Cliente avere la versione aggiornata del Regolamento, scaricandolo dal sito o chiedendone copia all'Organismo stesso.

Il Regolamento è parte integrante del contratto tra le parti, il Cliente all'atto della sottoscrizione dichiara di accettarlo in tutte le sue parti. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'Organismo e il Cliente.

5. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali dei servizi erogati da Idrotecnica, oltre alle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto stipulato tra le parti.

Idrotecnica ha in qualunque momento la possibilità di modificare/revisionare unilateralmente il presente regolamento (ad esempio in seguito alla pubblicazione di nuove norme o di nuove prescrizioni dell'Organismo di accreditamento oppure a proprio insindacabile giudizio). Le variazioni del presente documento seguono lo stesso iter di verifica ed approvazione previsto per l'emissione. L'avvenuta modifica del presente Regolamento, la natura della stessa, nonché le relative motivazioni vengono evidenziate aggiornando la tabella dello stato delle revisioni riportata nella prima pagina del presente documento. Tale tabella consente di mantenere aggiornata la storia delle modifiche apportate, fornendo una traccia dei cambiamenti avvenuti. Ogniquale volta venga apportata una modificata, si aggiorna automaticamente lo stato di revisione del presente Regolamento e la suddetta tabella delle revisioni.

Eventuali variazioni del presente Regolamento e di qualsiasi condizione contrattuale, sono notificate, a mezzo fax, e-mail o brevi manu ai Clienti che abbiano rapporti contrattuali in corso con Idrotecnica, con l'indicazione della data di entrata in vigore della nuova revisione (ed il tempo eventualmente necessario per apportare i possibili cambiamenti per adeguarsi alle nuove prescrizioni). Entro il termine di 15 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a Idrotecnica la non accettazione delle stesse e potrà richiedere l'annullamento del rapporto contrattuale senza alcun onere tra le parti (in tal caso è richiesta la forma scritta). Passato il termine di 15 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate per silenzio – assenso.

6. DIRITTI E DOVERI

6.1 DOVERI DEL SOGGETTORICHIEDENTE LA VERIFICA

Il Cliente richiedente la verifica deve:

- a) rispettare le prescrizioni del presente regolamento ed informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che siano riferibili ai requisiti indicati;
- b) fatto salvo quanto riportato al successivo punto 6.2, rendere accessibili gli elementi oggetto del servizio di ispezione la documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica ai verificatori di Idrotecnica e al personale di Idrotecnica in affiancamento/addestramento, in supervisione o in veste di osservatori (per attività di monitoraggio)
- c) rendere accessibili gli elementi oggetto di ispezione e la documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica, agli Ispettori / esperti tecnici / osservatori di Accredia e/o della Camere di Commercio competenti

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- per territorio o di altri organismi di controllo/autorizzazione, in verifica agli ispettori di Idrotecnica, pena l'impossibilità di eseguire l'attività ispettiva;
- d) fornire tutte le informazioni/documenti che Idrotecnica potrà richiedere ai fini dello svolgimento efficace delle verifiche, offrire piena collaborazione, mettendo a disposizione dell'Organismo tutto quanto necessario all'esecuzione delle verifiche;
 - e) non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato di Idrotecnica ed accettare gli esiti delle verifiche comunicati da Idrotecnica (fatta salva la possibilità per il cliente di presentare ricorsi, con le modalità previste al § 13 del presente documento);
 - f) inviare, entro le tempistiche indicate dall'organismo nella mail di conferma d'ordine inviata successivamente al ricevimento da parte dell'organismo dell'offerta accettata dal cliente, tutti i contatori da sottoporre a verifica (indicati nel contratto stipulato tra le parti). Qualora gli strumenti necessitassero di attrezzature dedicate alla lettura in alta risoluzione dei contatori, il cliente deve fornire tali attrezzature congiuntamente alla consegna dei contatori. Il Cliente deve fornire tutti i documenti e le informazioni necessarie per consentire il corretto svolgimento della verifica (le informazioni necessarie per l'esecuzione della verifica sono riportate nel modulo di richiesta verifica). Il Cliente garantisce completezza e 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. A titolo esemplificativo il Cliente deve inviare all'Organismo, unitamente ad una copia del documento di trasporto, eventuali documenti rilasciati dal fabbricante e deve fornire ad Idrotecnica, nel caso di verificazioni successive alla prima, il Libretto Metrologico dello strumento (qualora il Libretto Metrologico non fosse disponibile, il cliente deve inviare compilata, firmata ed accompagnata da copia della carta d'identità del soggetto che la sottoscrive, l'autocertificazione di smarrimento o di mancata consegna in occasione della prima verifica del Libretto Metrologico, ricevuta a mezzo mail in fase di conferma d'ordine); inoltre, nel caso di prima verifica periodica e nel caso in cui lo strumento sia stato riparato precedentemente a tale verifica, il titolare dello strumento deve mettere a disposizione dell'organismo la dichiarazione (o sua copia) rilasciata dal riparatore con la descrizione dell'intervento effettuato e dei sigilli provvisori applicati;
 - g) richiedere una nuova verifica periodica almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza della precedente o entro dieci 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;
 - h) aver comunicato entro 30 giorni alla Camera di commercio della circoscrizione in cui lo strumento è in servizio, la data di inizio dell'utilizzo degli strumenti e quella di fine dell'utilizzo e gli altri elementi riportati all'articolo 9, comma 2 del D.M. 93/2017;
 - i) nel caso in cui il contatore fosse installato presso un'utenza con fornitura non attiva e con verifica periodica scaduta, sostituire o sottoporre il contatore a verifica periodica entro 30 giorni dall'avvenuta riattivazione dello stesso;
 - j) mantenere l'integrità del contrassegno apposto in sede di verifica periodica, nonché di ogni altro marchio, sigillo, anche di tipo elettronico, o elemento di protezione;

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- k) in caso di riparazione, curare l'integrità dei sigilli provvisori applicati dal riparatore;
- l) conservare fino alla scadenza della verifica periodica, la documentazione relativa all'ispezione rilasciata da Idrotecnica ed esibirla a richiesta; conservare il libretto metrologico (e renderlo disponibile al momento di verificazioni o in occasione di qualsiasi altro intervento sullo strumento) e l'eventuale ulteriore documentazione inerente allo strumento di misura (es. libretto uso e manutenzione, dichiarazione di conformità, eventuale documentazione a supporto di manutenzioni);
- m) non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento derivante dall'ispezione o di una sua parte, in modo da generare confusione o indurre in errore il destinatario sul suo effettivo significato, così come specificato al successivo paragrafo 8 del presente documento;
- n) garantire il corretto funzionamento degli strumenti e non utilizzarli quando sono palesemente difettosi o inaffidabili dal punto di vista metrologico;
- o) comunicare alla Camera di Commercio competente la data e il diverso luogo di messa in servizio dello strumento nei casi in cui quest'ultimo, a seguito di rimozione dal luogo di messa in servizio senza alterazione dei sigilli, sia utilizzato presso altri indirizzi e da altri titolari nel rispetto degli errori massimi tollerati, fino alla scadenza della verifica periodica;
- p) in caso di riparazione, richiedere una nuova verifica periodica ad un organismo abilitato entro 10 giorni lavorativi dalla riparazione stessa;
- q) nell'ipotesi di esito negativo di un controllo casuale della Camera di Commercio competente per territorio o della verifica periodica, non utilizzare lo strumento di misura se non previa riparazione da parte di un manutentore dello strumento (con applicazione dei sigilli provvisori) e fino ad una nuova richiesta di verifica periodica ad un organismo abilitato;
- r) nell'ipotesi di controllo casuale della Camera di Commercio competente per territorio, se l'errore dello strumento risulta compreso tra l'errore massimo tollerato in sede di verifica periodica e l'errore massimo tollerato in sede di controlli casuali, riparare lo strumento (o sostituirlo) e richiedere una nuova verifica periodica entro 30 giorni (fino alla richiesta di nuova verifica periodica successiva alla riparazione, lo strumento non potrà essere utilizzato);
- s) mantenere costantemente aggiornate le informazioni in possesso dell'organismo inerenti lo scopo del contratto e notificare immediatamente all'organismo tutte le situazioni difformi, rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali procedimenti legali relativi all'oggetto del presente Regolamento, fatti salvi i limiti imposti dalla legge, e tenere informato l'organismo sugli sviluppi di detti procedimenti;
- t) provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a Idrotecnica a fronte dei servizi erogati. Il pagamento non può in alcun modo essere subordinato all'esito positivo della verifica, per cui per "fine lavori" è da intendersi l'emissione del certificato di verifica periodica con esito positivo o esito negativo. I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità concordate in fase di offerta e confermate in fattura.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, Idrotecnica ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberata da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

della facoltà di risolvere il Contratto. In tale caso resta fermo l'obbligo per il cliente di corrispondere gli importi pattuiti per la verifica.

6.2 DIRITTI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA

Il Cliente richiedente la verifica:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché Idrotecnica possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può segnalare a Idrotecnica qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale dell'Organismo con il quale ha avuto rapporti per l'esecuzione delle verificazioni;
- c) può chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica, qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta a Idrotecnica prima della sottoscrizione del contratto tra le parti;
- d) può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta a Idrotecnica, nelle modalità riportate nel presente regolamento;
- e) può rinunciare all'attività di ispezione in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente regolamento, alle condizioni specificate nel precedente paragrafo 5.
- f) nel caso in cui l'organismo subappalti l'ispezione, il cliente ha il diritto di essere informato in relazione all'intenzione di subappaltare l'attività ed ha il diritto di negare il consenso al subappalto e/o di presentare obiezioni in merito al soggetto a cui viene affidato il subappalto.

6.3 DIRITTI E DOVERI DI IDROTECNICA

Idrotecnica si riserva il diritto di utilizzare personale dipendente ed ispettori esterni per l'effettuazione delle attività di verifica. L'organismo si riserva il diritto di sostituire il personale incaricato all'ispezione, previa comunicazione al cliente e fatto salvo quanto specificato al paragrafo 6.2.

I doveri di Idrotecnica sono:

- a) impegnarsi ad eseguire le verifiche secondo quanto descritto nel presente regolamento generale, in conformità alle disposizioni prescritte dalle normative di riferimento;
- b) applicare le prescrizioni riportate nel presente regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- c) mantenere aggiornata tutta la documentazione del sistema di gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione ed i documenti relativi all'ispezione;
- d) impegnarsi a garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle attività oggetto del presente regolamento;
- e) impegnarsi ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione necessaria per lo svolgimento delle attività oggetto del presente regolamento da parte delle Autorità competenti; in ogni caso Idrotecnica non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Idrotecnica, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- f) inviare al Cliente entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione dell'offerta accettata dal Cliente, una mail di conferma d'ordine nella quale si specificano le tempistiche entro cui fare pervenire presso l'Organismo gli strumenti da sottoporre ad ispezione e la relativa documentazione necessaria alla verifica;
- g) nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Idrotecnica si configura come organismo di ispezione di tipo "C" (così come indicato nell'appendice A.3 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020), e mette in atto meccanismi e processi atti ad assicurare l'adeguata separazione tra le attività di ispezione in qualità di Organismo di Ispezione e le altre attività gestite dalla società;
- h) impegnarsi ad operare nel rispetto dei principi di:
- indipendenza rispetto alle parti interessate (Idrotecnica assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
 - Imparzialità e non discriminazione (Idrotecnica assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da garantire un giudizio imparziale; Idrotecnica garantisce che non sussistono indebiti condizionamenti di natura commerciale, finanziaria o di altro genere che possano compromettere l'imparzialità della proprie attività ispettive e garantisce che le procedure nell'ambito delle quali Idrotecnica opera, siano gestite in modo non discriminatorio; Idrotecnica assicura che la propria struttura organizzativa sia priva di conflitti di interesse o assicura che eventuali conflitti di interessi siano individuati e risolti in modo da non influenzare negativamente le attività ispettive di Idrotecnica);
 - riservatezza delle informazioni ottenute prima, dopo e durante tutta l'attività di verifica (tutto il personale che opera in nome e per conto dell'organismo si impegna a mantenere il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere riservato di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso e/o nell'espletamento delle attività di verifica; in particolare, informazioni relative al prodotto o al Cliente, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente. Idrotecnica non sarà vincolato da tale obbligo nel caso di dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità dell'organismo o nel caso in cui tali informazioni vengano richieste dagli enti di accreditamento/autorizzazione, dalle autorità competenti o dalle autorità giudiziarie; in quest'ultimo caso Idrotecnica ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. Idrotecnica tratta come riservate anche tutte le informazioni ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso, come a titolo esemplificativo dal reclamante o da autorità in ambito legislativo);
- g) comunicare preventivamente al Cliente la composizione dei team incaricati all'ispezione;
- h) nel caso in cui l'ispezione sia subappaltata
- informare il cliente sulla propria intenzione di subappaltare qualsiasi parte dell'ispezione, in modo da poter fornire al Cliente la possibilità di fare obiezioni ed ottenerne il consenso al subappalto;
 - assumere e mantenere la piena responsabilità per ogni attività subappaltata;

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- i) nel caso in cui non ne fosse ancora provvisto, dotare lo strumento di misura di un libretto metrologico conforme all'allegato V del D.M. 93/2017, senza onere per il titolare dello stesso (solo ed esclusivamente nell'ipotesi di rilascio del libretto in occasione della prima verifica; i successivi rilasci del libretto metrologico saranno a carico del cliente);
- j) compilare il libretto metrologico in maniera completa per la parte relativa alla verifica;
- k) eseguire la verifica periodica entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta. La data di richiesta e pertanto la data dalla quale decorrono i termini di legge per l'effettuazione della verifica, coincide con la data di ricezione da parte dell'organismo dell'offerta accettata dal Cliente (e ove il contratto preveda un pagamento anticipato del corrispettivo, anche dal pagamento di quanto dovuto dal titolare dello strumento a Idrotecnica); il mancato rispetto da parte del cliente della tempistica concordata relativa alla consegna dei contatori presso la sede dell'organismo,
- l) solleva l'organismo da qualunque responsabilità derivante dal mancato rispetto delle scadenze di legge;
- m) inviare telematicamente entro dieci giorni lavorativi dalla verifica, alla Camera di Commercio competente per territorio e a Unioncamere, un documento di riepilogo degli strumenti verificati contenente almeno gli elementi di cui all'art. 13 del D.M. 93/2017;
- n) registrare su supporto cartaceo o informatico, in ordine cronologico, le richieste di verifica periodica pervenute, la loro data di esecuzione e il relativo esito;
- o) applicare, a seguito della verifica periodica, sullo strumento, o se non possibile sullo strumento, sul libretto metrologico, un contrassegno che attesta l'avvenuta verifica e l'esito della stessa con una etichetta conforme all'allegato VI del D.M. 93/2017;
- p) impegnarsi ad accettare eventuali segnalazioni motivate provenienti dai Clienti per quanto riguarda possibili incompatibilità di incarico di soggetti coinvolti nelle attività ispettive, che possano mettere in dubbio l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
- q) garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto ed informato circa i rischi generali e specifici delle attività di ispezione;
- r) conservare la documentazione relativa alle ispezioni per un periodo di tempo connesso alle implicazioni legali, contrattuali, o derivanti da altri obblighi che dovessero manifestarsi; in particolare conservare fino alla scadenza della verifica periodica, copia della documentazione, anche su supporto informatico, comprovante le operazioni di verifica periodica effettuate con le relative registrazioni dei risultati positivi o negativi delle stesse.

7. SERVIZIO DI VERIFICA

Le verifiche periodiche indicate nel § 1 del presente documento sono eseguite da Idrotecnica esclusivamente presso la sede dell'organismo di ispezione. La disinstallazione e la successiva installazione degli strumenti di misura oggetto di verifica nonché le spese di spedizione e ritiro degli stessi presso l'Organismo successivamente alla verifica sono a carico del Cliente e svolte sotto la sua totale responsabilità.

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

È compito del titolare dello strumento inoltrare la richiesta di verifica periodica nei termini previsti dalla normativa.

In tal senso, il titolare dello strumento deve richiedere una nuova verifica periodica:

- almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza della precedente;
- entro dieci 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.

7.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA

Idrotecnica pianifica ed esegue i servizi ispettivi secondo quanto previsto dalla procedura interna PSG06 Verificazioni Periodiche.

Per poter effettuare la attività di verifica, tutti i requisiti del servizio ispettivo devono essere formalizzati in appositi contratti o documenti contrattuali simili, affinché l'attività di verifica possa essere erogata con chiara, completa e adeguata formalizzazione dei requisiti contrattuali stessi ed attraverso i quali le parti si impegnano al rispetto di precise regole di comportamento, nonché al riconoscimento di un corrispettivo economico per il servizio svolto.

Le attività di ispezione sono precedute da una fase preliminare nella quale il soggetto richiedente la verifica dovrà fornire tutte le informazioni necessarie a Idrotecnica per valutare la fattibilità dell'ispezione e procedere con l'emissione di un'offerta.

I soggetti che intendono richiedere i servizi erogati dall'organismo di ispezione possono fare richiesta direttamente l'organismo, mediante il modulo Richiesta Verifica Periodica (PSG06-Mod01), scaricabile dal sito internet dell'organismo o inviato su richiesta. Qualora le informazioni necessarie per l'elaborazione dell'offerta fossero rese disponibili dal cliente a mezzo mail, fax, su modulistica interna del cliente o telefonicamente, la modulistica è compilata da personale interno di Idrotecnica.

Dopo aver valutato l'accettabilità della richiesta, la completezza, l'esattività delle informazioni ricevute e la fattibilità delle verifiche, l'organismo procede quindi, sulla base del Tariffario, con l'emissione di un'offerta (mediante il modulo Richiesta Verifica Periodica (PSG06-Mod 01)) che, se accettata dal Cliente, viene firmata da quest'ultimo e ritornata a Idrotecnica. L'accettazione da parte del cliente rappresenta contratto tra le parti ed assegnazione a Idrotecnica dell'incarico di effettuare la verifica (previo riesame del contratto da parte del Responsabile Tecnico o del suo sostituto). La data dalla quale decorrono i termini di legge per l'effettuazione della verifica, coincide con la data in ricezione da parte dell'organismo dell'offerta accettata dal Cliente (e ove il contratto preveda un pagamento anticipato del corrispettivo, anche dal pagamento di quanto dovuto dal titolare dello strumento a Idrotecnica).

Entro tre giorni lavorativi dal ricevimento dell'offerta accettata, Idrotecnica invia al Cliente una mail di conferma d'ordine, con l'indicazione delle tempistiche entro cui il cliente deve far pervenire presso la sede dell'Organismo i contatori indicati nell'offerta.

Vi può essere anche il caso in cui i soggetti coinvolti nella stipula del contratto di verifica siano tre: l'organismo, il titolare degli strumenti da verificare ed un terzo soggetto intermediario. Gli accordi in tal caso sono stipulati mediante appositi contratti che vincolano tutti i soggetti coinvolti in tale attività. La data di ricevimento da parte dell'Organismo del contratto da parte dell'intermediario rappresenta la data dalla quale decorrono le tempistiche di legge per l'effettuazione della verifica. Anche il tale caso il Responsabile Tecnico riesamina la documentazione contrattuale per

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

accertarsi che i requisiti per la verifica siano chiaramente definiti, che non vi siano divergenze di interpretazione e che l'organismo di ispezione abbia la capacità (in termini di risorse e di competenze) di svolgere l'attività richiesta.

In fase di stipula del contratto, Idrotecnica comunica i nominativi degli ispettori, qualificati in base a procedura interna, incaricati all'ispezione. Così come riportato al paragrafo 6.2, il Cliente ha diritto di ricusare uno o più ispettori indicati, dandone motivata comunicazione scritta a Idrotecnica.

7.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICAZIONI

I contatori da sottoporre a verifica e la relativa documentazione necessaria, sono spediti o consegnati dal Titolare degli strumenti di misura presso la sede dell'Organismo.

Le verifiche sono eseguite dal corpo ispettivo secondo quanto dettagliato nelle revisioni correnti delle istruzioni operative IO02 Verificazioni Periodiche contatori di volume dell'acqua e IO03 Verificazioni Periodiche contatori di energia termica e le risultanze dei riscontri, delle prove e delle misurazioni effettuate durante la verifica sono registrate dall'ispettore sul Rapporto di Verificazione contatori di volume dell'acqua (IO02-Mod 01) o Rapporto di Verificazione contatori di energia termica (IO03-Mod 01 o IO 03- Mod 03 in base al metodo di verifica utilizzato), a seconda della tipologia di strumento verificato.

Sulla base di tali risultanze, l'ispettore determina l'esito della verifica, che può essere:

- positivo, quando lo strumento risulti identificabile ed i risultati delle prove hanno errori minori o uguali agli errori massimi permessi;
- negativo, quando lo strumento risulti NON identificabile e quando anche solo uno dei risultati delle prove ha un errore superiore all'errore massimo permesso.

Gli errori massimi permessi in sede di verifica periodica sono pari al doppio degli errori ammessi nella verifica prima (riportati nella norma UNI EN ISO 4064 e nella raccomandazione OIML R49 per i contatori del volume dell'acqua e nella norma UNI EN 1434 e nella raccomandazione OIML R75 per i contatori di energia termica).

L'esito della verifica è attestato mediante specifico contrassegno di legge previsto dall'allegato VI del D.M. 93/2017 apposto sullo strumento (o, qualora non fosse possibile sullo strumento, sul libretto metrologico).

L'ispettore al termine della verifica dà evidenza delle operazioni svolte sul libretto metrologico del titolare dello strumento.

7.3 RIESAME DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA DALL'ISPETTORE IN SEDE DI VERIFICAZIONE

Tutta la documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta ad analisi interna da parte del Responsabile Tecnico, per essere approvata, accertando la completezza e regolarità della verifica e delle risultanze contenute nella relativa documentazione.

In caso di esito positivo del riesame, il Responsabile Tecnico conferma l'esito della verifica stabilito dall'ispettore ed emette, a seconda della tipologia di strumento verificato, un Certificato di Verificazione contatori di volume dell'acqua (IO02-Mod 02) o un Certificato di Verificazione contatori di energia termica (IO03-Mod 02).

Il certificato di verifica viene inviato a mezzo mail, PEC o raccomandata A/R al titolare dello strumento entro dieci giorni lavorativi dalla data di emissione del Certificato di Verificazione. I rapporti di verifica riportano tutte le

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

risultanze degli esami e delle prove eseguite dal verificatore relativi alle ispezioni effettuate e sono resi disponibili al cliente.

Nel caso in cui l'esito della verifica comunicato al cliente fosse negativo, lo strumento non è utilizzabile. Il titolare dello strumento deve dismetterlo o ripararlo e richiedere una nuova verifica entro 10 giorni lavorativi dalla riparazione. Dopo aver effettuato la riparazione e la richiesta di verifica, lo strumento potrà essere utilizzato, purché munito di sigilli provvisori applicati dal riparatore.

7.4 COMUNICAZIONE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E AD UNIONCAMERE

Dopo aver approvato la documentazione prodotta durante l'ispezione dall'ispettore, l'organismo comunica in modalità telematica a Unioncamere e alle Camere di commercio interessate i dati delle verificazioni effettuate entro dieci giorni lavorativi dalla verifica.

8. USO DEL CERTIFICATO DI VERIFICAZIONE

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare la documentazione rilasciata da Idrotecnica a seguito della verifica per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali al fine di attestare l'attività di ispezione ed i relativi risultati, purché ogni riferimento sia fatto in modo corretto, non produca confusione o non induca in errore circa il suo effettivo significato ed i limiti di validità di tale documento. In particolare deve risultare chiaramente che tale documentazione riguarda esclusivamente quel determinato prodotto oggetto di ispezione e che riguarda esclusivamente le attività di ispezione oggetto del presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della documentazione rilasciata da Idrotecnica in seguito alla verifica e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dalla ispezione effettuata dall'Organismo.

È possibile la riproduzione della documentazione rilasciata da Idrotecnica a seguito della verifica, a colori o in bianco e nero, purché riproducano integralmente l'originale e non inducano in errore circa i contenuti e le informazioni presenti su di essa. Sono consentiti ingrandimenti/riduzioni purché il documento risulti leggibile, la sua struttura non modificata e non subisca alterazione alcuna.

Il Cliente, nel caso intendesse utilizzare tale documentazione o farne riferimento con modalità differenti da quelle riportate nel presente paragrafo, deve contattare direttamente l'Organismo per riceverne specifico benestare in forma scritta.

Nel caso di accertamento di comportamenti scorretti e dell'utilizzo non conforme della documentazione rilasciata da Idrotecnica rispetto a quanto sopra riportato, l'organismo si riserva di intraprendere opportuni provvedimenti nei confronti di tali soggetti, ivi compreso il ricorso ad opportune azioni legali. Aggravante delle decisioni conseguenti è quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà ed alla professionalità di Idrotecnica.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sulla documentazione rilasciata da Idrotecnica a seguito della verifica e sugli altri documenti sui quali l'Organismo può decidere di apporlo, Idrotecnica si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG09).

È precluso l'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei Clienti dell'Organismo.

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

9. RISERVATEZZA

Idrotecnica garantisce la riservatezza di tutte le informazioni e/o gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) dei quali il personale coinvolto nelle attività di ispezione venga a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni.

Le evidenze ed i dati di qualunque tipo relativi all'attività di ispezione sono considerati riservati (e come tali, tutelati da indebita diffusione), salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge o da disposizione dell'Organismo di accreditamento e/o autorizzazione. La loro divulgazione dovrà essere preventivamente comunicata da Idrotecnica e successivamente approvata (comunque prima della loro diffusione) in forma scritta dal Cliente/persona interessata, salvo i casi in cui si debbano fornire obbligatoriamente (es. richieste della magistratura). Allo stesso tempo, sono considerate riservate tutte le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (es. dal reclamante o da autorità in ambito legislativo).

Idrotecnica garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti i prodotti ispezionati ed i rispettivi Clienti, ad eccezione delle informazioni che il Cliente rende disponibili al pubblico o quando concordato tra Idrotecnica ed il cliente (es. al fine di rispondere ai reclami). Il Cliente approva esplicitamente che le informazioni e gli atti che li riguardano siano accessibili all'Ente di accreditamento/autorizzazione e ad Idrotecnica per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di Idrotecnica coinvolto nelle verifiche sottoscrive un impegno formale alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento o informazione venuta loro in possesso nell'espletamento delle proprie funzioni (copia di tale documento viene fornito al cliente su richiesta).

L'accesso e la consultazione della documentazione del Cliente, nonché dei certificati, rapporti e di qualunque altra evidenza dell'attività di verifica svolta (risultati di prove, contratti, ecc.) è riservato alle funzioni di Idrotecnica coinvolte in tali attività (come a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo gli ispettori o il Responsabile Tecnico), al Cliente stesso o al titolare dello strumento sottoposto ad ispezione, e all'Organismo di Accreditamento e alle Autorità competenti e/o interessate (es. Camere di Commercio o Unioncamere). Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente conservate in maniera protetta presso l'archivio di Idrotecnica (sia in formato cartaceo che elettronico), in modo da garantirne la conservazione ed impedirne l'accesso a persone non autorizzate.

Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente.

Nei casi di legge in cui sia previsto che le informazioni siano rese note a terzi (es. comunicazioni a Camere di Commercio e ad Unioncamere o organismi dell'Autorità Giudiziaria e/o Magistratura), Idrotecnica si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza; nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, Idrotecnica provvederà ad informare preventivamente il Cliente/persona interessata.

Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal Cliente stesso (ad esempio dal reclamante o da autorità in ambito legislativo) sono trattate da Idrotecnica e da tutto il personale che opera per Idrotecnica, come informazioni riservate.

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

10. TRATTAMENTO DEI DATI

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il Cliente riconosce che gli sono state rese note le informazioni richieste dalla normativa sopracitata (vedasi l'Allegato 1 del presente regolamento). In particolare, Idrotecnica informa che tratterà i dati personali del Cliente, esclusivamente per le finalità e con le modalità riportate nell'informativa contenuta nell'Allegato 1 del presente documento.

Il Cliente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati direttamente o indirettamente, attraverso terzi, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, relativamente alle finalità necessarie alla gestione del rapporto tra le parti. Il Cliente autorizza Idrotecnica a trattare e comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi con il presente contratto.

11. RESPONSABILITA'

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento, nell'eventualità che sorgano problemi di responsabilità civile / penale relativi ai prodotti ispezionati, si farà riferimento al codice civile / penale ed alle Leggi vigenti nella materia specifica. Idrotecnica si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei propri servizi. Il cliente è garante, nei confronti dei consumatori, della rispondenza dei propri prodotti a specifiche disposizioni di legge. Idrotecnica pertanto non si assume alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali infrazioni commesse dal Committente relativamente all'oggetto di ispezione.

12. RESPONSABILITA' VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE

Come espressamente richiesto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, Idrotecnica dispone di adeguata assicurazione che copre la responsabilità civile e la responsabilità professionale derivante dallo svolgimento delle attività di ispezione.

13. RICORSI E RECLAMI

Chiunque sia coinvolto direttamente nell'operato di Idrotecnica (es. clienti, Autorità preposte o terzi parti) ha diritto di presentare ricorso o reclamo per le attività svolte da Idrotecnica e dai suoi collaboratori.

Le modalità di presentazione dei reclami e dei ricorsi sono le seguenti:

- Reclamo: deve essere presentato in forma scritta a mezzo fax, posta o mail, entro 5 (cinque) giorni dal fatto che ha dato origine al reclamo. Inoltre, sul sito internet dell'organismo è messa a disposizione una sezione dedicata ai reclami che prevede l'inoltro mediante compilazione di un format del reclamo in forma elettronica diretta;
- Ricorso: deve essere presentato mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata entro 5 (cinque) giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

Eventuali reclami o ricorsi verbali o telefonici sono presi in considerazione, a patto che non siano anonimi e che siano seguiti comunque, da una comunicazione scritta nelle forme sopra indicate, che fornisca dettagli e integrazioni a supporto, nonché controdeduzioni adeguate a motivarne e sostenerne lo stato in essere. Reclami o ricorsi anonimi non vengono presi in considerazione.

Per essere ammissibile, il reclamo o il ricorso deve contenere almeno:

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- i riferimenti del soggetto che presenta il reclamo o il ricorso e gli estremi della eventuale organizzazione di appartenenza;
- contenere una descrizione della manifestazione di insoddisfazione o della decisione che viene contestata;
- contenere una chiara e dettagliata motivazione a supporto del reclamo o ricorso stesso, precisando data di esecuzione, il personale di Idrotecnica coinvolto ed eventuali stime di danni arrecati.

Il processo di trattamento dei reclami o dei ricorsi viene gestito dall'organismo sotto vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante o il ricorrente, sia per quanto attiene al contenuto del reclamo o del ricorso stesso.

Idrotecnica garantisce che le decisioni relative a reclami o ricorsi, siano riesaminate ed approvate da soggetti che non siano coinvolti nelle attività oggetto di reclamo o ricorso.

Idrotecnica è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo o il ricorso, nonché di tutte le decisioni del processo di trattamento del reclamo o del ricorso. Sia per i reclami che per i ricorsi, Idrotecnica risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante o al ricorrente

La presentazione di reclami o ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante o ricorrente.

13.1 RECLAMI

Chiunque può presentare un reclamo ad Idrotecnica e per la presentazione di un reclamo non è necessaria la sussistenza di un rapporto di qualsiasi tipo con Idrotecnica.

Il reclamo è analizzato dal Responsabile Tecnico chiamando anche altre possibili funzioni coinvolte nelle possibili cause di insorgenza del reclamo. Qualora il Responsabile Tecnico sia coinvolto direttamente nel reclamo o sia impossibilitato, l'analisi del reclamo spetta al Sostituto Responsabile Tecnico o in ogni caso a persone tecnicamente competenti.

Idrotecnica comunica formalmente, in forma scritta (es. fax, mail), entro 7 (sette) giorni al soggetto reclamante se il reclamo è stato giudicato ammissibile o meno e, in caso di ammissibilità, la data entro la quale verrà presa una decisione (massimo entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo).

Se si appura l'infondatezza del reclamo, il Responsabile Tecnico chiuderà il processo di reclamo, inviando al ricorrente in forma scritta (es. fax, mail, etc.) un report, che dimostri l'evidenza dell'estraneità di Idrotecnica ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di Idrotecnica, il Responsabile Tecnico individua e sottopone al reclamante una serie di misure correttive (intese a rimuovere, se possibile, o comunque minimizzare le conseguenze negative nei riguardi del reclamante).

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate, sono recapitate al cliente in forma scritta (es. fax, mail, etc.).

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dall'organismo, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte. Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e delle soluzioni suggerite, il reclamante potrà presentare appello contro la decisione dell'organismo in forma scritta.

13.2 RICORSI

I ricorsi sono presentati da Clienti (o suoi rappresentanti/delegati) in seguito alla ricezione di un documento attestante una decisione dell'Organismo. Ogni soggetto, che abbia stipulato con Idrotecnica un contratto relativo alle attività di

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

ispezione, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di Idrotecnica. La comunicazione del ricorso deve avvenire nelle forme sopra indicate, entro 5 (cinque) giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da Idrotecnica, non sospendono in ogni caso la vigenza di tali atti, fino alla conclusione della relativa trattazione.

Il ricorso ricevuto è analizzato dal Responsabile Tecnico (qualora questi sia coinvolto direttamente nel ricorso o sia impossibilitato, l'analisi del ricorso spetta al Sostituto Responsabile Tecnico o in ogni caso a persone tecnicamente competenti), eventualmente consultando altre funzioni coinvolte nelle cause di insorgenza del ricorso, con lo scopo di raccogliere e verificare tutte le informazioni attinenti al ricorso.

Tutta la documentazione relativa al ricorso viene presentata alla Direzione che è il soggetto titolato ad esaminare tutti gli elementi concernenti il ricorso e validare lo stesso. Sulla base della documentazione presentata, la Direzione stabilisce i soggetti (interni e/o esterni all'organismo) a cui viene affidato l'esame del ricorso.

Idrotecnica comunica formalmente entro 7 (sette) giorni (mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata) al soggetto ricorrente l'avvenuta ricezione e presa in carico del ricorso ed i soggetti incaricati dell'analisi del ricorso stesso. Idrotecnica fornisce informazioni sullo stato di avanzamento della gestione del ricorso.

Le decisioni finali elaborate dai soggetti incaricati dalla Direzione, sono riesaminate ed approvate da quest'ultima. Tali decisioni, riportate in un report firmato dalla Direzione, sono comunicate al ricorrente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento del ricorso. Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al ricorrente la decisione. Se il ricorrente non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi e le soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali. Se il ricorso fosse ritenuto fondato l'organismo attuerà tutte le azioni necessarie e previste nel report inviato al cliente. Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento. Pertanto, se il ricorso non venisse accolto dall'organismo, eventuali spese conseguenti all'iter di analisi delle cause, di raccolta delle informazioni e di definizione delle modalità di gestione, saranno addebitate al ricorrente stesso.

14. CONTENZIOSI E CONTROVERSIE

Con contenzioso si intende il ricorso, da parte di Soggetti avente causa, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo. Per eventuali contenziosi o controversie che dovessero insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva, il foro competente è esclusivamente il Tribunale di Asti.

15. CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE

Il presente Regolamento costituisce parte integrante dei rapporti contrattuali tra Idrotecnica e il Cliente richiedente l'esecuzione della verifica dei propri strumenti di misura in conformità al D.M. n. 93 del 21 aprile 2017. Tramite la sottoscrizione in calce, il Cliente dichiara ed attesta di accettare, come di fatto accetta, tutte le clausole stabilite nel presente Regolamento, nonché nelle norme, guide e documenti di riferimento esplicitamente citati nel Regolamento stesso al precedente paragrafo 3. La mancata accettazione del presente Regolamento e di tutte le clausole in esso stabilite o l'assenza di evidenze documentali alternative che possano dimostrare che l'erogazione del servizio di verifica da parte di Idrotecnica avvenga sulla base di definiti, completi e chiari requisiti contrattuali coerenti con

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

quelli previsti dal presente Regolamento e da tutte le clausole in esso stabilite, non consente l'erogazione dei servizi stessi da parte di Idrotecnica.

Per accettazione da parte del Cliente

(luogo e data)

(timbro e firma del legale rappresentante)

Per avvenuta lettura, comprensione ed eventuale richiesta di chiarimenti, non sussistendo dubbi interpretativi si esprime formale accettazione nello specifico degli articoli 4, 5, 6.1. e 14.

Visto, accettato e compreso: _____

Luogo e Data: _____

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

Allegato 1: Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Soggetti Interessati: clienti.

Idrotecnica S.r.l nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Finalità e base giuridica del trattamento: in particolare i Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi:

- adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile

I Suoi dati saranno inoltre utilizzati per le seguenti finalità relative all'esecuzione di misure connesse ad obblighi contrattuali o pre-contrattuali:

- gestione della clientela
- gestione della qualità
- programmazione delle attività

I Suoi dati saranno inoltre utilizzati per le seguenti finalità necessarie per il perseguimento del legittimo interesse del titolare:

- gestione del contenzioso e di ricorsi e reclami

Modalità del trattamento. I suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- trattamento a mezzo calcolatori elettronici
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei
- trattamento a mezzo di strumenti telematici o altri sistemi di comunicazione

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli art. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di addetti:

- dipendenti
- collaboratori esterni
- Enti di controllo (es. personale di Accredia o delle Camere di Commercio)

Comunicazione: I suoi dati potranno essere comunicati a soggetti esterni per una corretta gestione del rapporto ed in particolare alle seguenti categorie di Destinatari tra cui tutti i Responsabili del Trattamento debitamente nominati:

- banche ed istituti di credito
- consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata
- spedizionieri, poste, aziende per la logistica

Diffusione: i suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

Periodo di Conservazione. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- durata contrattuale e, dopo la cessazione, 10 anni. Nel caso di contenzioso giudiziale, per tutta la durata dello stesso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è Idrotecnica S.r.l (Strada Canelli 53/6A - 14049 Nizza Monferrato (AT) - P. Iva: 01301480057) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore.

Lei ha diritto di ottenere dal titolare la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli art. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

Reg.to UE 2016/679: Art. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, la loro comunicazione in forma intelligibile e la possibilità di effettuare reclamo presso l'Autorità di controllo.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a Dell'origine dei dati personali
- b Delle finalità e modalità del trattamento
- c della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

MQ	
ALL	02
Rev.	06
Data:	10/01/2022

- d degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
- a. L'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
 - d. la portabilità dei dati.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.