

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	1 di 22

## **Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)**

Revisione	Data	Descrizione delle modifiche	Redatto da	Verificato da	Approvato da
00	30/09/2018	Prima emissione	RGQ	RGQ	DIR
01	19/12/2019	Modifica §§ 1, 2, 3, 6.1 e 7.2 per modifica scopo di accreditamento richiesto (rinuncia alle verifiche AWI)	RGQ	RGQ	DIR
02	09/06/2020	Modifica §§ 1, 2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.2, 7.3, 13, 13.1	RGQ	RGQ	DIR
03	19/06/2020	Modifica §§ 6.1, 7 e 13.1	RGQ	RGQ	DIR
04	04/07/2020	Modificati §§ 3, 4, 11, 13.1, 13.2	RGQ	RGQ	DIR
05	30/11/2020	Modifica § 7.1	RGQ	RGQ	DIR

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	2 di 22

## INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
3.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
4.	MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO.....	6
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 BILANCE SERVICE.....	10
7.	SERVIZIO DI VERIFICA.....	13
7.1	RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA.....	13
7.2	ESECUZIONE DELLE VERIFICAZIONI.....	14
7.3	RIESAME DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA DALL'ISPETTORE IN SEDE DI VERIFICAZIONE.....	15
7.4	COMUNICAZIONE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E AD UNIONCAMERE.....	15
8.	USO DELL'ATTESTATO DI VERIFICAZIONE PERIODICA.....	15
9.	RISERVATEZZA.....	16
10.	TRATTAMENTO DEI DATI.....	17
11.	RESPONSABILITA'.....	17
12.	RESPONSABILITA' VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE.....	18
13.	RICORSI E RECLAMI.....	18
13.1	RECLAMI.....	19
13.2	RICORSI.....	19
14.	CONTENZIOSI E CONTROVERSIE.....	20
15.	CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE.....	20
	Allegato 1: Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13-14 Reg.to UE 2016/679.....	21

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	3 di 22

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento regola e stabilisce le modalità seguite da Bilance Service S.r.l. (di seguito denominata anche "Bilance Service" o "organismo") per la gestione delle attività di verifica periodica su strumenti per pesare utilizzati per funzione di misura legale, ai sensi del D.M. 93 del 21 aprile 2017 (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:

—Strumenti per pesare a funzionamento non automatico (NAWI) classi I fino a 1.000 g, II fino a 15 kg, III e IIII fino a 3.000 Kg (ad esclusione degli strumenti meccanici)

Le verificazioni periodiche effettuate da Bilance Service 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 Bilance Service in maniera uniforme e imparziale a tutti i clienti che richiedano i servizi di verifica erogati da Bilance Service 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, Bilance Service 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, Bilance Service 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

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	4 di 22

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 bolli di verifica prima nazionale, 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. Può essere il titolare dello strumento di misura o il soggetto che ha ricevuto da quest'ultimo il mandato di eseguire la verifica periodica sui propri strumenti;
- **strumento per pesare a funzionamento non automatico:** sono quegli strumenti che per effettuare le operazioni di pesatura richiedono l'intervento di un operatore per determinare o verificare il risultato del peso;
- **libretto metrologico:** il libretto, su supporto cartaceo o informatico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'allegato V del 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;
- **Attestato di verifica periodica:** 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 dell'attestato di verifica periodica ed è il documento nel quale il verificatore riporta tutte le risultanze degli esami e delle prove eseguite dal verificatore: 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 Bilance Service, da questi incaricato di eseguire il servizio di ispezione/verificazione;
- **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 Bilance Service, (es. clienti diretti,

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	5 di 22

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.

### 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"
- D.lgs. 2 febbraio 2007, n. 22 "Attuazione della direttiva 2004/22/CE relativa agli strumenti di misura, e della direttiva 2014/32/UE del 26 febbraio 2014, come modificata dalla direttiva delegata (UR) 2015/13 del 31 ottobre 2014, concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura (rifusione), che ne dispone l'abrogazione" e s.m.i.;
- D. lgs. 29 dicembre 1992, n. 517 "Attuazione della direttiva 90/384/CEE in materia di strumenti per pesare a funzionamento non automatico, codificata nella direttiva 2009/23/CE, e della direttiva 2014/31/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti per pesare a funzionamento non automatico (rifusione) che ne dispone l'abrogazione" e s.m.i.;
- UNI CEI EN 45501:2015– Aspetti metrologici di strumenti per pesare non automatici
- Raccomandazione OIML R111
- 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 P15:07 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
  - ILAC P-10:01 -ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results
- Linee Guide IAF / EA, ILAC, UNI, EN, relative linee guida e specifiche di riferimento applicabili.

Bilance Service, 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.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	6 di 22

#### **4. MODALITA' DI GESTIONE DEL REGOLAMENTO**

Il presente Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.bilance.it](http://www.bilance.it) o comunque è possibile richiederne una copia. I clienti che hanno ricevuto il presente Regolamento e che hanno contratti in corso di validità con Bilance Service, vengono informati tramite mail in caso di modifica del Regolamento stesso. E' 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. **CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI**

Per le condizioni contrattuali dei servizi erogati da Bilance Service, oltre alle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nell'offerta economica o nel contratto stipulato tra le parti.

Bilance Service 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 Regolamento. 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 contratti ancora aperti con Bilance Service, 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 30 giorni dalla notifica delle modifiche, il cliente potrà comunicare a Bilance Service 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 30 giorni senza comunicazioni da parte del Cliente, le variazioni contrattuali verranno ritenute accettate per silenzio – assenso.

#### **5. DIRITTI E DOVERI**

##### **5.1 DOVERI DEL SOGGETTO RICHIEDENTE LA VERIFICA**

Il soggetto 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, garantire ai verificatori di Bilance Service e al personale di Bilance Service in affiancamento/addestramento, in supervisione o in veste di osservatori (per attività di

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	7 di 22

monitoraggio in campo) l'accesso ai prodotti oggetto del servizio di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica e, ove necessario, mettere a disposizione il proprio personale per quanto riguarda l'accesso ai luoghi dove sono ubicati gli oggetti da sottoporre ad ispezione;

- c) garantire, anche senza preavviso, l'accesso agli elementi oggetto di ispezione, alle aree ove questi si trovano ed alla documentazione tecnica necessaria per l'esecuzione della verifica, agli Ispettori / esperti tecnici / osservatori di Accredia e/o della Camere di Commercio competenti per territorio o di altri organismi di controllo/autorizzazione, in accompagnamento agli ispettori di Bilance Service, pena la sospensione dell'attività ispettiva;
- d) fornire tutte le informazioni/documenti che Bilance Service 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 Bilance Service;
- f) garantire al personale di Bilance Service l'accesso ai documenti ed informazioni rilevanti per consentire la pianificazione delle attività e il corretto svolgimento della verifica, garantendo completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'organismo, che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati,
- g) mettere a disposizione del personale ispettivo di Bilance Service e ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione di cui ai punti b) e c), all'atto della verifica, il libretto metrologico (ove presente) ed eventuali altri documenti forniti dal fabbricante; inoltre, nel caso di prima verifica periodica e nel caso in cui lo strumento sia stato riparato antecedentemente a tale verifica, il titolare dello strumento deve mettere a disposizione del personale di cui sopra la dichiarazione (o sua copia) rilasciata dal riparatore con la descrizione dell'intervento effettuato e dei sigilli provvisori applicati;
- h) informare Bilance Service in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale e comunicare tempestivamente qualsiasi eventuale modifica dei dati forniti;
- i) ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, nel caso di verifiche in campo, fornire a Bilance Service ed a tutto il gruppo di ispezione, le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale di Bilance Service, nonché sulle misure di prevenzione e protezione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e ad operare con Bilance Service e con il gruppo di ispezione ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza; mettere a disposizione del gruppo di ispezione i dispositivi di protezione individuale, qualora fossero di tipo non abituale;
- j) accettare gli esiti delle verifiche (fatta salva la possibilità per il cliente di presentare ricorso con le modalità previste dal § 13 del presente documento) e sanare gli eventuali rilievi emersi nel corso delle verifiche, fatta salva la possibilità del titolare dello strumento di dismettere/sostituire lo strumento;

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	8 di 22

- k) 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;
- l) 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;
- m) 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;
- n) in caso di riparazione, curare l'integrità dei sigilli provvisori applicati dal riparatore;
- o) conservare il libretto metrologico (e renderlo disponibile al momento della verifica o in occasione di qualsiasi altro intervento sullo strumento) e l'eventuale ulteriore documentazione inerente lo strumento di misura (es. libretto uso e manutenzione, dichiarazione di conformità, eventuale documentazione a supporto di manutenzioni);
- p) garantire il corretto funzionamento degli strumenti e non utilizzarli quando sono palesemente difettosi o inaffidabili dal punto di vista metrologico;
- q) 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;
- r) in caso di riparazione, richiedere una nuova verifica periodica ad un organismo abilitato entro 10 giorni lavorativi dalla riparazione stessa;
- s) nell'ipotesi di esito negativo di un controllo casuale della Camera di Commercio competente per territorio o della verifica periodica, e qualora la riparazione non avvenga contestualmente alla verifica, 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;
- t) 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);
- u) conservare fino alla scadenza della verifica periodica, i rapporti di ispezione rilasciati da Bilance Service ed esibirli a richiesta;
- v) nel caso di strumenti inviati o portati presso la sede dell'organismo, sia per la sola verifica periodica che per la riparazione seguita necessariamente dalla verifica, inserire nell'imballo o fornire il Libretto

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	9 di 22

Metrologico dello strumento (o una espressa e sottoscritta dichiarazione sostitutiva di atto notorio della sua assenza), unitamente ad una copia del documento di trasporto e ad una eventuale descrizione del difetto/guasto riscontrato;

- w) 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;
- x) 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 paragrafo 8;
- y) provvedere, nei modi e nei tempi stabiliti, al pagamento dei corrispettivi dovuti a Bilance Service 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 dell'attestato di avvenuta 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, Bilance Service ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto. In tale caso resta fermo l'obbligo per il cliente di corrispondere gli importi pattuiti per la verifica.

## **5.2 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 Bilance Service possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può segnalare a Bilance Service qualsiasi comportamento non etico o non professionale del personale facente parte del gruppo di ispezione;
- c) può chiedere la sostituzione degli ispettori incaricati di effettuare la verifica, qualora vi siano giustificati motivi, dandone comunicazione scritta a Bilance Service 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 Bilance Service nelle modalità riportate nel presente regolamento;
- e) può richiedere a Bilance Service il verbale su qualunque tipo di supporto a condizione che si faccia carico dei relativi costi

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	10 di 22

- 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.

### **5.3 DIRITTI E DOVERI DI BILANCE SERVICE**

Bilance Service 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.

Bilance Service ha facoltà di comunicare alle Camere di Commercio competenti per territorio, rispetto al luogo dove saranno eseguite le verifiche, il piano di lavoro e gli utenti presso cui eseguirà le verificazioni periodiche, entro cinque giorni lavorativi rispetto alla settimana in cui saranno eseguite le verificazioni.

I doveri di Bilance Service sono:

- a) impegnarsi ad eseguire le verifiche secondo quanto descritto nel presente regolamento generale, in conformità alle disposizioni prescritte dalle normative di riferimento ed in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente;
- 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 Bilance Service 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 Bilance Service, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- f) nell'ambito delle attività oggetto del presente Regolamento, Bilance Service si configura come organismo di ispezione di tipo "C" (così come indicato nell'appendice A.3 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020), mettendo 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; nei casi in cui Bilance Service esercita anche l'attività di riparazione, la funzione di verifica periodica è svolta in maniera distinta ed indipendente da quella di riparazione;
- g) impegnarsi ad operare nel rispetto dei principi di:

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	11 di 22

- indipendenza rispetto alle parti interessate (Bilance Service assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati);
  - Imparzialità e non discriminazione (Bilance Service assicura che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscano in condizioni da garantire un giudizio imparziale; Bilance Service 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 Bilance Service opera, siano gestite in modo non discriminatorio; Bilance Service assicura che la propria struttura organizzativa sia priva di conflitti di interesse o assicura che eventuali conflitti di interessi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività ispettive di Bilance Service);
  - riservatezza delle informazioni ottenute prima, dopo e durante tutta l'attività di verifica (tutto il personale che opera in nome e per conto di Bilance Service, compreso il personale impiegato per le verifiche, 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. Bilance Service non sarà vincolata 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 Bilance Service ne darà avviso al Cliente, salvo diversa disposizione da parte delle autorità giudiziarie. Bilance Service 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
- a. 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;
  - b. assumere e mantenere la piena responsabilità per ogni attività subappaltata;
- 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); per rilasciare un duplicato del libretto metrologico è necessario che il titolare dello strumento fornisca la denuncia di smarrimento o un'autocertificazione ai sensi del D.P.R.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	12 di 22

445/2000 dove si attesta tale situazione; il libretto metrologico deve accompagnare lo strumento ovvero essere disponibile nelle sue immediate vicinanze;

- j) compilare il libretto metrologico in maniera completa per la parte relativa alla verifica, avendo cura di rispettare l'ordine cronologico degli interventi; nei casi in cui l'incaricato della verifica periodica svolga contestualmente anche le funzioni di riparazione, questi dovrà dare evidenza sul libretto metrologico di tutte le operazioni svolte;
- k) eseguire la verifica periodica entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta (a condizione che l'offerta economica sia accettata dal cliente e che il cliente, qualora sia richiesto dalle condizioni contrattuali, abbia provveduto al pagamento anticipato della verifica). La data dalla quale decorrono i termini di legge per l'effettuazione della verifica, coincide con la data di accettazione dell'offerta da parte del cliente (e, nel caso in cui sia richiesto il pagamento anticipato, con la data di effettuazione del pagamento da parte del Cliente);
- l) inviare telematicamente entro dieci giorni lavorativi dalla verifica, alla Camera di Commercio di ciascuna delle province in cui Bilance Service ha effettuato operazioni di verifica periodica e a Unioncamere, un documento di riepilogo degli strumenti verificati contenente almeno gli elementi di cui all'art. 13 del D.M. 93/2017;
- m) registrare su supporto cartaceo o informatico, in ordine cronologico, le richieste di verifica periodica pervenute, la loro data di esecuzione e il relativo esito;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;
- q) 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 per almeno 5 anni-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.

## 6. SERVIZIO DI VERIFICA

Il titolare dello strumento può richiedere il servizio di verifica per due motivi:

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	13 di 22

- Verificazione periodica a seguito di intervento di riparazione che ha comportato la rimozione di uno o più sigilli metrici;
- Verificazione periodica da effettuarsi per normale decorrenza del periodo di validità del precedente controllo, secondo i termini stabiliti dall'art. 4 c. 3 del D.M. 93/2017.

E' compito del titolare dello strumento inoltrare la richiesta di verificazione periodica nei termini previsti dalla normativa. In tal senso, il titolare dello strumento deve richiedere una nuova verificazione 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.

#### **6.1 RICHIESTA DEL SERVIZIO DI VERIFICA**

Bilance Service pianifica ed esegue i servizi ispettivi secondo la procedura interna Verificazioni Periodiche (P/VP/31).

Per poter effettuare la attività di verificazione, tutti i requisiti del servizio ispettivo devono essere formalizzati in appositi contratti o documenti contrattuali similari, affinché l'attività di verificazione 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.

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

Il richiedente la verifica può fare richiesta direttamente l'organismo, mediante il modulo Richiesta Verificazione Periodica (M/RVP/33), scaricabile dal sito internet dell'organismo o inviato dall'amministrazione su richiesta. La richiesta può avvenire anche telefonicamente (in tal caso il modulo è compilato dal personale interno di Bilance Service). Le informazioni fornite sono esaminate per verificare che i requisiti per la verificazione 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. L'organismo procede quindi con l'emissione di un'offerta, elaborata sulla base del Tariffario, che se accettata dal Cliente, viene firmata da quest'ultimo e ritornata a Bilance Service. Il modulo Richiesta Verificazioni Periodiche (M/RVP/33), sottoscritto dal cliente, dopo il successivo riesame da parte del Responsabile Tecnico, costituisce contratto tra le parti ed assegnazione dell'incarico di effettuazione della verificazione a Bilance Service. La data di accettazione dell'offerta viene considerata la data di richiesta da parte del cliente e da tale data decorrono le tempistiche di legge per l'effettuazione della verifica.

Vi può essere anche il caso in cui i soggetti coinvolti nella stipula del contratto di verificazione 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 sottoscrizione del contratto da parte del cliente viene considerata la data di richiesta da parte del cliente e da tale data decorrono le tempistiche di legge

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	14 di 22

per l'effettuazione della verifica. Anche il tale caso il Responsabile Tecnico riesamina la documentazione contrattuale per 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, Bilance Service 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 ruscare uno o più ispettori indicati, dandone motivata comunicazione scritta a Bilance Service.

## **6.2 ESECUZIONE DELLE VERIFICAZIONI**

Dopo l'accettazione della richiesta di verifica, Bilance Service prende contatti con il soggetto presso cui effettuare la verifica per programmare la verifica e per comunicarne le tempistiche di esecuzione della stessa. La programmazione viene fatta in modo da rispettare le tempistiche richieste dal D.M. 93/2017 ed indicate nel paragrafo 6 del presente regolamento.

La verifica inizia con l'identificazione da parte dell'ispettore dello strumento oggetto d'ispezione per controllare che sia esattamente corrispondente a quello assegnato in sede di contrattualizzazione, con lo scopo di evitare confusione riguardo all'identità di tale elemento. A tal fine, sono controllate le matricole degli strumenti o il libretto metrologico. Dopo ciò l'ispettore esegue tutti i controlli e le prove richieste dal D.M. 93/2017 o dalle normative tecniche applicabili. Le risultanze dei riscontri, delle prove e delle misurazioni effettuate durante la verifica sono registrate dall'ispettore, a seconda dello strumento sottoposto a verifica, sul modulo Rapporto di Verificazione Periodica NAWI (M/RN/35).

Sulla base di tali risultanze, l'ispettore comunica al titolare dello strumento, o a soggetto da questi delegato, l'esito della verifica, che può essere:

- positivo, quando lo strumento ha superato tutti i controlli previsti nei rapporti di prova ed i risultati delle prove hanno errori minori o uguali agli errori massimi permessi;
- negativo, quando lo strumento non è identificabile attraverso la matricola, quando non riporta indicazioni metrologiche regolari e quando anche solo uno dei risultati delle prove ha un errore superiore all'errore massimo permesso.

Nel caso di esito negativo della verifica, lo strumento non è utilizzabile. Il titolare dello strumento deve riparare lo strumento e richiedere una nuova verifica entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla riparazione o in alternativa dismettere/sostituire lo strumento. Dopo aver effettuato la riparazione e la richiesta di verifica, lo strumento potrà essere utilizzato, purché munito di sigilli provvisori applicati dal riparatore.

L'esito della verifica è attestato mediante specifico contrassegno di legge previsto dall'allegato VI del D.M. 93/2017 apposto sullo strumento e con il ripristino dei sigilli.

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

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	15 di 22

### **6.3 RIESAME DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA DALL'ISPETTORE IN SEDE DI VERIFICAZIONE**

Tutta la documentazione prodotta durante l'ispezione viene sottoposta, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della di effettuazione della verifica, 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, l'esito comunicato al cliente al momento della verifica si considera definitivo. Un riesame con esito negativo invalida il rapporto e l'attestato emessi dal verificatore. In tal caso, il Responsabile tecnico si confronta con quest'ultimo per eventuali chiarimenti e per la riemissione del rapporto e dell'attestato, che sarà inviato al cliente. Qualora ritenuto necessario (come ad esempio se fosse necessario ripetere la verifica) anche il cliente viene informato in relazione all'esito negativo del riesame.

Dopo il riesame del Responsabile Tecnico, Bilance Service invia al Cliente via mail, fax o per posta ordinaria l'Attestato di avvenuta verifica periodica, documento di sintesi dell'attività di ispezione appositamente predisposto dall'Organismo per la comunicazione al cliente dell'esito delle verificazioni (nel caso in cui l'esito della verifica fosse negativo, insieme all'attestato viene inviato anche il Rapporto di Verificazione con l'indicazione dei motivi che hanno portato all'esito negativo).

### **6.4 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, entro dieci giorni lavorativi dalla verifica, a Unioncamere ed alle Camere di commercio interessate i dati delle verificazioni effettuate.

### **7. USO DELL'ATTESTATO DI VERIFICAZIONE PERIODICA**

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare la documentazione rilasciata da Bilance Service 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 riguardi esclusivamente quel determinato prodotto oggetto di ispezione e che riguardi esclusivamente le attività di ispezione oggetto del presente regolamento. Il Cliente deve quindi evitare utilizzi ingannevoli o ambigui della verbalizzazione rilasciata da Bilance Service e deve evitare che la stessa possa intendersi estesa anche a prodotti non coperti dalla verifica effettuata dall'Organismo.

È possibile la riproduzione della documentazione rilasciata da Bilance Service 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.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	16 di 22

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 verbalizzazione rispetto a quanto sopra riportato, Bilance Service 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 Bilance Service.

Nell'utilizzare il marchio Accredia sulla documentazione rilasciata da Bilance Service a seguito della verifica e sugli altri documenti sui quali l'Organismo può decidere di apporlo, Bilance Service si attiene alle prescrizioni contenute nell'apposito "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia (RG-09).

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

#### **8. RISERVATEZZA**

Bilance Service garantisce la riservatezza di tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) e/o informazioni dei quali il personale coinvolto nelle attività di verifica 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 Bilance Service 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).

Bilance Service 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 Bilance Service 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 a Bilance Service per le attività di controllo previste dalle norme di riferimento.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di Bilance Service 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 o più in generale del titolare dello strumento sottoposto ad ispezione, nonché dei attestati, verbali, rapporti e di qualunque altra evidenza dell'attività di verifica svolta (risultati di prove, contratti, ecc.) è riservato alle funzioni di Bilance Service coinvolte in tali attività (come a titolo

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	17 di 22

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 Bilance Service (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), Bilance Service si ritiene sollevata dall'obbligo della riservatezza; nel caso in cui sia consentito dalla legislazione applicabile, Bilance Service 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 Bilance Service e da tutto il personale che opera per Bilance Service, come informazioni riservate.

## **9. 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, Bilance Service 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 Bilance Service a trattare e comunicare a terzi i propri dati personali in relazione agli adempimenti connessi con il presente contratto.

## **10. 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. Bilance Service si impegna 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. Bilance Service pertanto non si assume alcuna responsabilità civile e/o penale per eventuali infrazioni commesse dal Committente relativamente all'oggetto di ispezione.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	18 di 22

## **11. RESPONSABILITA' VERSO TERZI ED ASSICURAZIONE**

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

## **12. RICORSI E RECLAMI**

Chiunque sia coinvolto direttamente nell'operato di Bilance Service (clienti, Autorità preposte o terzi parti) ha diritto di presentare ricorso o reclamo per le attività svolte da Bilance Service 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 15 (quindici) 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:

- 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, luogo di esecuzione, il personale di Bilance Service 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.

Bilance Service 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.

Bilance Service 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, Bilance Service 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.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	19 di 22

### **13.1 RECLAMI**

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

Bilance Service 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 60 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 Bilance Service ai fatti oggetto della contestazione e le ragioni che hanno portato a tale conclusione.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la responsabilità di Bilance Service, 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 *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 Bilance Service un contratto relativo alle attività di ispezione o ne abbia richiesto i servizi, può presentare ricorso scritto contro le decisioni di Bilance Service. La comunicazione del ricorso deve avvenire nelle forme sopra indicate, entro 15 giorni dalla notifica dell'atto contro cui si ricorre.

La presentazione di ricorsi avverso decisioni assunte o atti compiuti da Bilance Service, 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.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	20 di 22

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.

Bilance Service 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. Bilance Service 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, 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.

### **13. 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 Firenze.

### **14. CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE**

Il presente Regolamento costituisce parte integrante dei rapporti contrattuali tra Bilance Service 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 Bilance Service avvenga sulla base di definiti, completi e chiari requisiti contrattuali coerenti con quelli previsti dal presente Regolamento e da tutte le clausole in esso stabilite, non consente l'erogazione dei servizi stessi da parte di Bilance Service.

Per accettazione da parte del Cliente

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	21 di 22

\_\_\_\_\_

(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, ~~7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ed allegato 1 (informativa privacy)~~.

**Visto, accettato e compreso:** \_\_\_\_\_

**Luogo e Data:** \_\_\_\_\_

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

**Soggetti Interessati: clienti.**

Bilance Service 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

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
- soci.

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, 5 anni. Nel caso di contenzioso giudiziale, per tutta la durata dello stesso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

<b>Bilance Service S.r.l. - DV</b>	<b>Regolamento Generale Verificazioni Periodiche (A/RGV/08)</b>	Revisione	05
		Data:	30/11/2020
		Pagina	22 di 22

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è Bilance Service S.r.l (Via Caduti di Cefalonia, 36 – 50127 Firenze - P.Iva: 04721330480) 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;
  - 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.