



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 1 di 11

## REG-01 REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE

## Sommarario

1. Scopo e campo di applicazione .....	2
2. Termini e definizioni .....	2
3. Modifiche .....	3
4. Responsabilità .....	3
5. Distribuzione .....	3
6. Gestione verificazioni periodiche .....	3
6.1 Richiesta di Attività ispettive .....	3
6.2 Erogazione del servizio ispettivo .....	4
6.3 Emissione dei Documenti di Ispezione .....	5
6.4 Registro delle richieste di verificaione .....	6
6.5 Modalità di riferimento al Verbale di Verificazione periodica .....	6
7. Riservatezza .....	7
8. Diritti e Doveri .....	7
8.1 Diritti e Doveri del Cliente .....	7
8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione AF Servizi .....	8
9. Reclami, ricorsi e contenziosi .....	9
9.1 Reclami .....	9
9.2 Ricorsi .....	9
9.3 Contenziosi .....	10
10. Tariffario .....	10
11. Fatturazione .....	10

## STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Del	Descrizione delle modifiche
00	13/03/2019	Prima emissione
01	11/02/2020	Inserita PT.08 e PT.09
02	05/05/2020	Aggiornate sezioni 2, 3, 6, 8, 9
03	29/06/2020	Aggiornate portate prove tecniche e sezione 6.3
04	01/09/2020	Aggiornata sezione

## APPROVAZIONE

Documento preparato da	Documento riesaminato da	Documento approvato da
<i>Responsabile Qualità</i> <b>AF Servizi S.r.l.</b> Via Everardo, 5 - 31100 Treviso N. R.E.A. 346176 C. Fisc. e P. IVA 04392770261	<i>Responsabile Tecnico</i> <b>AF Servizi S.r.l.</b> Via Everardo, 5 - 31100 Treviso N. R.E.A. 346176 C. Fisc. e P. IVA 04392770261	<i>Legale Rappresentante</i> <b>AF Servizi S.r.l.</b> Via Everardo, 5 - 31100 Treviso N. R.E.A. 346176 C. Fisc. e P. IVA 04392770261

DESTINATARI DEL DOCUMENTO: Clienti - RT - IS

## DISTRIBUZIONE

<input type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
Copia n°:	
Consegnata a:	Data:



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 2 di 11

### 1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento definisce il regolamento adottato da AF Servizi per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici su sistemi di misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua.

Si sottolinea inoltre che AF Servizi, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle suddette attività, svolge nei suddetti settori:

- attività di manutenzione;
- attività di installazione;

ma che l'attività di cui al presente regolamento, in conformità a quanto previsto dalla stessa norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e relative indicazioni di applicazione della stessa secondo la ILAC-P15, dai regolamenti di Accredia (RG -01 e RG-01-04 e RG-09) ha carattere di indipendenza, imparzialità ed integrità in quanto è dotata di una struttura tecnico-organizzativa dedicata, esclusivamente, alle attività ispettive, separata ed identificabile all'interno dell'organizzazione madre.

Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico dell'Odl ai sensi della norma) non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione e manutenzione degli oggetti ispezionati.

Il presente regolamento viene applicato da AF Servizi in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di ispezione erogati da AF Servizi; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo finanziario o altre condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

Le presenti condizioni si applicano a tutte le attività di verifica periodica effettuate dall'organismo di ispezione di AF Servizi.

### 2. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata dall'organismo di ispezione di AF Servizi nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- UNI EN ISO 9001
- RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- RG-01-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
- ILAC-P15 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
- Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, (Regolamento concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici su sistemi di misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua.



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 3 di 11

A tal fine l'organismo di ispezione di AF Servizi mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento, oltre all'elenco dei settori per cui ha richiesto/ottenuto l'abilitazione. Quest'ultimo documento è disponibile al cliente che ne faccia richiesta.

In aggiunta si consideri anche la seguente terminologia:

Cliente o committente del servizio ispettivo: colui che contrattualmente richiede all'organismo di ispezione di AF Servizi le attività ispettive.

### 3. Modifiche

Il presente regolamento è parte integrante del preventivo emesso al Cliente. Al momento dell'accettazione del preventivo anche il regolamento dovrà essere sottoscritto dal cliente e restituito all'Organismo di Ispezione.

In caso di aggiornamenti e modifiche, l'organismo di ispezione di AF Servizi renderà disponibile il nuovo documento, dandone comunicazione al Cliente tramite email indicando i relativi tempi di attuazione, e pubblicando la versione aggiornata sul sito. Entro 10 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà comunicare formalmente l'accettazione delle modifiche.

### 4. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente e l'organismo di ispezione di AF Servizi devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive.

### 5. Distribuzione

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.afservizisrl.com](http://www.afservizisrl.com).

In ogni caso i clienti intenzionati a stipulare il contratto con l'organismo di ispezione di AF Servizi ne riceveranno copia allegata al preventivo.

### 6. Gestione verificazioni periodiche

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e alle procedure AF Servizi specifiche per i settori applicabili.

#### 6.1 Richiesta di Attività ispettive

Al momento dell'arrivo di una richiesta di verifica periodica da parte del titolare dello strumento (o suo delegato), che può arrivare telefonica o scritta (mail o fax). La richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

- data della richiesta,
- descrizione: descrizione della tipologia dello strumento, eventuale indicazione MID o nazionale
- identificativo: matricola / numero di serie,
- marca, modello
- portata
- quantità degli strumenti da verificare
- prodotto erogato,



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 4 di 11

- data scadenza della verifica periodica
- ubicazione dello strumento

RT, dopo aver verificato la completezza dei dati della richiesta, l'organismo di ispezione di AF Servizi emette il preventivo, con allegato il presente regolamento.

L'esame della richiesta di intervento è volto ad accertare che essa sia innanzitutto completa, ossia soddisfatti tutti i requisiti applicabili; inoltre la documentazione deve essere completa e chiara, ossia non deve lasciare adito a dubbi interpretativi, deve essere congruente tra le sue varie parti e deve essere facilmente leggibile.

L'organismo di ispezione di AF Servizi comunica inoltre al cliente il nominativo degli ispettori che potrebbero eseguire l'ispezione. Il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati dall'organismo di ispezione di AF Servizi, nel caso sussista un conflitto di interessi.

Una volta ricevuta l'accettazione da parte del Cliente del preventivo e del regolamento, possono aver inizio le attività di verifica. La pianificazione delle attività verrà concordata tenuto conto dell'esigenza del Cliente.

In caso di richiesta di verifica periodica, l'organismo di ispezione di AF Servizi eseguirà l'attività come definito all'art. 4 del DM 93 - 21 aprile 2017.

Nessuna modifica può essere apportata ai contratti senza un consenso scritto da entrambe le parti.

Alle attività ispettive hanno facoltà di partecipare ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia), previa comunicazione. Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del cliente, l'organismo di ispezione di AF Servizi dovrà sospendere l'attività ispettiva.

### 6.2 Erogazione del servizio ispettivo

L'organismo di ispezione di AF Servizi esegue l'ispezione prevista dal DM 21 aprile 2017, n. 93, "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea".

In particolare i controlli metrologici per accertare il rispetto dei requisiti per le seguenti tipologie di strumenti:

PT.02 Sistemi per la misurazione continua e dinamica di carburanti (gasolio, benzina, kerosene) e relativi additivi e liquidi industriali a gravità e a pompa fino a 2000 L/min installati su autocisterne
PT.03 Sistemi per la misurazione continua e dinamica di GPL fino a 1000 L/min installati su autocisterne
PT.04 Procedura tecnica per la verifica periodica di un sistema di misura per lo scarico di autobotti, ferrocisterne, navicisterna e container cisterna fino a 1000 L/min
PT.05 Procedura tecnica per la verifica periodica di un sistema di misura per il carico di autobotti, ferrocisterne, navi cisterna e container cisterna fino a 1000 L/min
PT.06 Procedura tecnica per la verifica periodica un sistema di misurazione montato su condotta fino a 100 l/min per liquidi alimentare e fino a 1000 L per prodotti petroliferi
PT.07 Procedura tecnica per la verifica periodica di un sistema di misura per il rifornimento di aeromobili fino a 1000 L/min



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 5 di 11

PT.08 Procedura tecnica per la verifica periodica di un sistema di misura per autocisterne a pressione atmosferica a scomparti tarati con volumi variabili fino a 10000 L (chilolitri)

PT.09 Procedura tecnica per la verifica periodica delle autobotti con autocisterne a scomparti tarati con misuratore di livello elettronico

Le procedure tecniche che l'organismo di ispezione di AF Servizi segue per le attività di verifica sono state redatte nel rispetto delle normative vigenti (decreti, leggi, normative, ecc.) da cui peraltro prendono spunto.

Da parte sua il cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti di AF Servizi incaricati delle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

Come stabilito dall'art. 4 del DM 21 aprile 2017, n. 93, gli errori massimi tollerati in sede di ispezione sono pari a quelli fissati per i controlli in servizio, in corrispondenza della stessa tipologia e classe di accuratezza, dalla pertinente norma nazionale o europea.

### 6.3 Emissione dei Documenti di Ispezione

L'ispettore incaricato dell'attività deve compilare in sede di verifica i seguenti documenti:

- Rapporto di prova in formato elettronico (contenente i risultati dei controlli metrologici) specifico per ogni verifica
- Check list di controllo specifica per ogni verifica,
- Verbale di Verifica riportante l'esito della verifica

Rapporto di prova, verbale e check list vengono compilati in sede di verifica e riportano la stessa numerazione.

I dati delle prove metrologiche riscontrati durante la verifica vengono trascritti sul Rapporto di prova che elabora automaticamente la conformità dei dati di verifica. Tale documento viene conservato in formato elettronico e viene rilasciato al cliente solo su richiesta.

I risultati dei controlli visivo – formali vengono riportati sulla check list che viene conservata in formato cartaceo e rilasciata al cliente solo su richiesta.

I risultati di ogni verifica sono riportati nel verbale di verifica, contenente tutte le informazioni necessarie per l'interpretazione corretta, accurata e chiara dell'esito dell'ispezione.

Il verbale è compilato e stampato in duplice copia: una copia del verbale viene rilasciata in forma cartacea al cliente, mentre la seconda copia viene consegnata al RT o suo sostituto in caso di indisponibilità di RT (insieme al rapporto di prova in formato elettronico, alla check list e alla scheda di lavoro) che entro 3 giorni lavorativi ne approva la loro validità legale.

L'ispettore compila anche il libretto metrologico.

In caso di prima verifica periodica, ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, l'organismo di ispezione rilascia il libretto metrologico, senza onere per il titolare dello strumento.

Il libretto metrologico è realizzato in conformità a quanto previsto dall'allegato V del DECRETO 21 aprile 2017, n. 93.

Nelle successive verificazioni, se il titolare dello strumento dichiara che il libretto metrologico



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 6 di 11

non è presente perché smarrito, l'operatore chiede evidenza della comunicazione di smarrimento fatta alle autorità competenti (camere di commercio) prima di rilasciare un nuovo libretto; se la comunicazione non è presente si richiede al titolare dello strumento un'autodichiarazione di smarrimento.

Nel caso in cui lo strumento sia stato riparato antecedentemente all'esecuzione della prima verifica periodica, il riparatore rilascia al titolare dello strumento una dichiarazione con la descrizione dell'intervento effettuato e dei sigilli provvisori applicati e ne informa la Camera di commercio competente per territorio; detta dichiarazione o una sua copia è fornita all'organismo che esegue la prima verifica periodica e la riporta nel libretto metrologico, tale procedura viene eseguita anche nel caso in cui lo strumento non sia provvisto di libretto metrologico.

In caso di esito positivo della verifica l'ispettore appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 1 del DM 21 aprile 2017, n.93.

Nel caso invece di esito negativo l'ispettore pone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 2 del DM 21 aprile 2017, n. 93.

In questo caso gli strumenti non potranno essere utilizzati e il cliente dovrà conseguentemente definire adeguate azioni correttive da mettere in atto in modo efficace ed entro 10 giorni dall'avvenuta riparazione, il cliente deve richiedere nuova Verifica Periodica.

I documenti attestanti la non conformità ai requisiti previsti dal DM 93/2017, non saranno approvati da RT che riporterà sul verbale di verifica la motivazione dell'esito negativo.

Secondo le modalità previste all'Art. 13 del DM 21 aprile 2017, n. 93, l'organismo di ispezione di AF Servizi invia telematicamente gli esiti della verifica.

Nel caso in cui la documentazione di verifica periodica evidenzia errori formali di compilazione, sarà cura del RT di emettere un nuovo Verbale di Verifica periodica con le dovute correzioni e di sostituire la documentazione precedentemente rilasciata al cliente con la documentazione aggiornata.

Nel caso in cui si evidenzino errori o non conformità delle registrazioni, il RT programmerà una nuova verifica, entro 5 giorni lavorativi, senza alcun costo aggiuntivo per il cliente.

### 6.4 Registro delle richieste di verifica

Una volta conclusa la verifica, RT aggiorna il proprio registro delle verifiche, che riporta tutte le informazioni di cui all' Art. 13 comma 1 e 2 del DM 21 aprile 2017 n. 93.

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgano funzione di controllo secondo le norme vigenti.

### 6.5 Modalità di riferimento al Verbale di Verifica periodica

Una volta ottenuto il verbale, il cliente può fare riferimento ad essa nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico, nella propria corrispondenza, ecc.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il verbale riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 7 di 11

Ad esempio il cliente può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali (non copie parziale) della documentazione di AF Servizi e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del Verbale e purché uniformi e leggibili.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento all'ispezione diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare AF Servizi per riceverne lo specifico benestare.

Il cliente non ha la possibilità di utilizzare separatamente i marchi e i loghi Accredia presenti sui documenti rilasciati dall'organismo di ispezione in ottemperanza a quanto riportato sul regolamento Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.

### 7. Riservatezza

L'Organismo di ispezione di AF Servizi assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

### 8. Diritti e Doveri

#### 8.1 Diritti e Doveri del Cliente

##### Diritti del cliente

Il cliente:

- a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché L'Organismo di Ispezione AF Servizi possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) può chiedere la sostituzione degli Ispettori designati per la Verificazione Periodica qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dall'accettazione dell'offerta.
- c) Fare ricorso con riferimento alle decisioni adottate in merito alle verificazioni;

##### Doveri del cliente

Il cliente richiedente l'ispezione deve:

- a) Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento, e informare della ricaduta dei suoi contenuti, tutto il personale che svolge mansioni che sono riferibili ai requisiti indicati;
- b) Comunicare alla CCIAA competente la data di inizio dell'utilizzo dei sistemi di misura;
- c) Garantire il corretto funzionamento dei loro sistemi di misura conservando la documentazione a corredo dello strumento;
- d) Fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare, nella fattispecie:
  - o Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare;
  - o Manuali d'uso e manutenzione, Certificato CE di Tipo e piano di legalizzazione dello strumento da verificare;
- e) Mantenere l'integrità dell'etichetta apposta in sede di verifica periodica, nonché di altro marchio, sigillo di garanzia anche di tipo elettronico o elemento di protezione;
- f) Eseguono le riparazioni necessarie ad adeguare i sistemi di misura alle norme vigenti qualora intendano continuare ad utilizzarle;
- g) Curano l'integrità dei sigilli provvisori di cui richiederà l'applicazione al riparatore;



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 8 di 11

- h) Garantire al personale ispettivo l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare;
- i) Comunicare all'Organismo di Ispezione di AF Servizi eventuali reclami propri o ricevuti da clienti o da organizzazioni esterne o ricorsi;
- j) Non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di ispezione o di una sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- k) Garantire l'accesso alla documentazione e ai locali degli ispettori e/o di auditor interni ed esterni all'Organismo per assicurare il corretto svolgimento della Verifica Periodica e di un'eventuale Verifica Ispettiva;
- l) Garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento e in supervisione.
- m) Ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, fornire all'Organismo di Ispezione AF Servizi le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo di Ispezione AF Servizi, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con l'Organismo di Ispezione AF Servizi ai fini del rispetto delle norme di prevenzione e di sicurezza;

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'Organismo di Ispezione AF Servizi 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.

### 8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione AF Servizi

L'Organismo di Ispezione AF Servizi utilizza solo personale dipendente qualificato per la effettuazione delle attività di ispezione.

I doveri dell'Organismo di Ispezione AF Servizi:

- A. Mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione;
- B. Applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della ispezione stessa;
- C. Svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- D. Operare nel rispetto dei principi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, cioè:
  - a) **Indipendenza**: l'Organismo di Ispezione garantisce 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.
  - b) **Imparzialità**: l'Organismo di Ispezione AF Servizi garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di ispezione agiscono in condizioni da assicurare un giudizio imparziale
  - c) **Riservatezza**: tutto il personale dell'Organismo di Ispezione AF Servizi, compreso il personale impiegato per le verifiche, si impegna a mantenere il segreto d'ufficio su tutte le informazioni di carattere riservato del Cliente di cui può venire a conoscenza nei suoi rapporti con il Cliente stesso; in particolare, informazioni relative al prodotto o all'organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto del Cliente salvo quanto previsto e regolamentato da:
    - disposizioni di legge;





REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 9 di 11

- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.
- E. Informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente; l'Organismo di Ispezione AF Servizi 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 l'Organismo di Ispezione AF Servizi, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- F. Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- G. Garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente addestrato e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di ispezione.
- H. Effettuare le verificazioni periodiche nei tempi previsti dall'Art. 4 comma 16 del D.M. 21 Aprile 2017 n. 93;
- I. Comunicare alla CCIAA l'esito delle verificazioni periodiche secondo quanto riportato nell'Art. 13 del D.M. 21 Aprile 2017 n. 93.

### 9. Reclami, ricorsi e contenziosi

Per reclamo si intende qualunque espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente o da altri soggetti relativa alle attività dell'Organismo di Ispezione di AF Servizi.

Per ricorso si intende una richiesta del Cliente per la riconsiderazione da parte dell'Organismo di Ispezione di AF Servizi per l'esito della verifica periodica.

#### 9.1 Reclami

Il reclamo da parte di Clienti o organizzazioni esterne deve essere presentato all'attenzione del Responsabile della Qualità dell'Organismo di Ispezione. Il reclamo può essere riportato anche utilizzando apposita area sul sito web dedicato all'Organismo di Ispezione di AF Servizi.

Nella comunicazione oltre ai riferimenti della Verifica/Rapporto rispetto al quale si effettua il reclamo deve essere indicata anche la motivazione del reclamo stesso.

Il Responsabile della Qualità prende in carico il reclamo, e da conferma della presa in carico dello stesso entro 5 giorni dalla ricezione, lo analizza e ne definisce responsabilità e modalità di gestione in accordo con il responsabile tecnico e/o con una persona competente dell'Organismo d'ispezione non direttamente coinvolta nella verifica periodica oggetto del reclamo.

Al termine dell'analisi (effettuata entro due mesi dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile della Qualità comunicherà al Cliente/Organizzazione Reclamante le risultanze di quanto emerso.

#### 9.2 Ricorsi

L'Organizzazione che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC a AF Servizi all'attenzione dell'Amministratore Delegato entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del Verbale di Verificazione rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.



REG-01

## REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 10 di 11

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti dell'Organizzazione che effettua il ricorso:

- identificazione dell'organizzazione che effettua il ricorso
- riferimenti dell'oggetto rispetto a cui si effettua il ricorso (Identificazione strumento, identificazione verbale di verifica, ivi compresi eventuali allegati a sostegno)
- motivazione del ricorso (ivi compresi eventuali allegati a sostegno),
- firma dal Legale Rappresentante dell'Organizzazione o persona delegata allo scopo.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per non dare seguito al ricorso; in tali casi AF Servizi invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

L'Amministratore Delegato di AF Servizi comunica al cliente entro 5 giorni dal ricevimento la presa in carico del ricorso e assegna il Procedimento ad una persona competente di AF Servizi non direttamente coinvolta nella Verifica oggetto del Ricorso.

Il Responsabile del Procedimento prende in carico il ricorso, lo analizza e ne definisce le modalità di gestione.

Al termine dell'analisi (effettuata in 60 gg dalla data di ricezione del ricorso stesso) il Responsabile della Procedimento comunicherà all'Amministratore Delegato le risultanze dell'analisi effettuata sulla base di questa sarà redatta la risposta per il Cliente/Organizzazione che ha presentato ricorso.

### 9.3 Contenziosi

Tutte le controversie derivanti dalla esecuzione di una Verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno rimesse alla competenza esclusiva del Foro di Venezia;

All'interno di AF Servizi il contenzioso è seguito dall'Amministratore Delegato, che si avvale della collaborazione del Responsabile Tecnico.

### 10. Tariffario

Le tariffe dell'organismo di ispezione di AF Servizi relative alla ispezione sono riportate nelle singole offerte redatte per ciascun cliente sulla base di un tariffario interno con relativa politica degli sconti.

Nel caso più generale le voci dell'offerta possono includere:

- Costo per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia e del numero di strumenti)
- Costi di trasferta
- Gestione pratica

### 11. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte redatte sulla base di un tariffario interno.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data di accettazione AF Servizi si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;



REG-01

**REGOLAMENTO ATTIVITA' DI ISPEZIONE**

Data emissione: 13/03/2019

Revisione n.04

Data revisione: 01/09/2020

Pag. 11 di 11

- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di AF Servizi relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali;

tuttavia AF Servizi si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.

## **12. Clausole vessatorie**

Le sezioni del presente regolamento riportate di seguito sono da considerarsi clausole vessatorie ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 c.c.:

6. Modalità di svolgimento delle verifiche;

8. Diritti e Doveri;

9. Reclami, Ricorsi e Contenziosi;

10. Tariffario;

11. Fatturazione