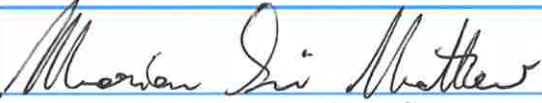








REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI

Emesso: VRTEC			Data: 28/05/2021
Verificato: RTEC			Data: 28/05/2021
Approvato: DG			Data: 28/05/2021
Rev.	Data	Descrizione modifiche	
03	13/07/2016	Revisione a seguito commenti di Accredia	
04	20/03/2017	Al paragrafo 5 introdotta la possibilità di ricusazione del nominativo dell'ispettore da parte del cliente.	
05	11/09/2017	Modifiche a seguito pubblicazione Decreto 21 Aprile 2017 n. 93	
06	10/04/2018	Revisione a seguito commenti di Accredia	
07	08/07/2019	Revisione a seguito commenti di Accredia	
08	02/03/2020	Revisione a seguito rilievi dell'esame documentale di rinnovo di Accredia	
09	28/05/2021	Revisione a seguito osservazioni di Accredia	

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

INDICE

1.	<u>INTRODUZIONE E SCOPO</u>	3
2.	<u>DEFINIZIONI</u>	4
3.	<u>CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITA'</u>	5
4.	<u>OBBLIGHI DEL CLIENTE</u>	5
5.	<u>OBBLIGHI DELL'ODI</u>	6
6.	<u>MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE</u>	7
6.1	<u>RICHIESTA DI VERIFICA PERIODICA ED APERTURA COMMESSA</u>	7
6.2	<u>PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE</u>	8
6.3	<u>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE</u>	8
6.4	<u>RAPPORTO DI ISPEZIONE</u>	9
6.5	<u>REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE</u>	9
7.	<u>COMUNICAZIONE DELLE VERIFICAZIONI ESEGUITE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E A UNIONCAMERE</u>	9
8.	<u>UTILIZZO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE</u>	10
9.	<u>MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE</u>	10
10.	<u>RISERVATEZZA</u>	10
11.	<u>ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI</u>	11
12.	<u>RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI</u>	11
	<u>RECLAMI</u>	11
	<u>RICORSI</u>	12
	<u>CONTENZIOSI</u>	12
13.	<u>VALORE E SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO E DEGLI ACCORDI DI MUTUO RICONOSCIMENTO</u>	13
14.	<u>GESTIONE DEL MARCHIO ACCREDIA</u>	14
15.	<u>TARIFFARIO</u>	14
16.	<u>FATTURAZIONE</u>	14
17.	<u>DISTRIBUZIONE E ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO</u>	14


	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

1. INTRODUZIONE E SCOPO

La Citigas Coop. S.p.A., attraverso la propria Divisione Ispettiva, opera in ambito nazionale in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C (nel seguito "ODI"), erogando servizi di ispezione sui dispositivi di conversione del volume (nel seguito "dispositivi") in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (nel seguito "norma di riferimento"), ai sensi del Decreto 21 Aprile 2017 n. 93 e delle procedure interne.

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra l'ODI da una parte e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Clienti); definisce, inoltre, gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente Regolamento è scaricabile sul sito www.citigas.it nell'area "Download" della sezione "Servizio Ispettivo".

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

2. DEFINIZIONI

- **ODI:** è l'Organismo costituito all'interno della Cooperativa Citigas e comprende la divisione "Ispettiva", in possesso dei requisiti di cui alla norma di riferimento, che eroga i servizi di ispezione.
- **Responsabile del servizio di ispezione:** è il responsabile tecnico nominato all'interno dell'ODI avente le responsabilità, le mansioni e i requisiti di competenza di cui alle norme e prescrizioni di riferimento.
- **Cliente (o Committente):** persona fisica o giuridica che ha la proprietà del dispositivo oppure il soggetto che ha ricevuto dal Cliente il mandato di eseguire gli interventi di verifica periodica sui propri dispositivi.
- **Dispositivo di conversione:** è il dispositivo, collegato ad un contatore, che converte automaticamente la quantità misurata alle condizioni di misurazione, in una quantità alle condizioni di base; i dispositivi di conversione sono di tipo 1 se i sensori di temperatura e pressione sono parti integranti del dispositivo mentre di tipo 2 se i sensori di temperatura e pressione sono elementi sostituibili senza che sia necessario modificare le altre parti del dispositivo.
- **Dispositivi di conversione del volume di tipo MID:** dispositivi costruiti in accordo alla Direttiva 2014/32/UE (MID).
- **Dispositivi di conversione del volume soggetti alla normativa nazionale:** dispositivi costruiti in accordo alla normativa metrologica esclusivamente nazionale, che non deriva da norme dell'Unione Europea o della Comunità economica europea e non ne costituisce attuazione o recepimento.
- **Funzione di misura legale:** la funzione giustificata da motivi di tutela dei consumatori, di imposizione di tasse e di diritti e di lealtà delle transazioni commerciali.
- **Verifica periodica dei dispositivi di conversione:** è il controllo metrologico legale periodico eseguito sui dispositivi di conversione dopo la prima messa in servizio, secondo la periodicità definitiva in funzione del tipo di appartenenza o a seguito di riparazione per motivo qualsiasi e che comporti la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico come previsto Decreto 21 Aprile 2017 n. 93.
- **Rapporto di Ispezione:** rapporto finale, riportante gli esiti della verifica periodica;
- **Libretto metrologico:** libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste nell'Allegato V del Decreto 21 Aprile 2017 n.93.
- **Servizio di ispezione:** è l'attività di verifica periodica dei dispositivi di conversione.
- **Ispettore:** è il Tecnico qualificato incaricato dall'ODI di eseguire i servizi di ispezione.
- **Organismo Nazionale di Accreditamento:** è l'ente autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento ai sensi del Regolamento CE n° 765/2008.

3. CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITA'

Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere nel dettaglio le responsabilità nel rapporto contrattuale tra l'ODI e il Cliente. Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive, non in contrasto con quanto già definito nel regolamento, che devono essere specificatamente inserite nel contratto.

L'ODI, in qualità di Organismo di tipo C secondo la norma di riferimento, eroga i servizi di ispezione nel rispetto dei requisiti di cui all'Appendice A3 di detta norma.

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

L'ODI ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale e non ha alcuna responsabilità diretta in merito alle scelte tecniche adottate dal Cliente; l'ODI ha però il compito di accertare e certificare la conformità o non conformità di tali scelte tecniche ai requisiti di legge.

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

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente deve:

- assicurare agli Ispettori dell'ODI e agli Ispettori delle Camere di Commercio territorialmente competenti la possibilità di accesso ai dispositivi oggetto del servizio di ispezione, alla propria documentazione tecnica e al proprio sistema informativo (se necessario);
- consentire, previo eventuale rilascio delle autorizzazioni ove previste, tale accesso, ad eventuali altri componenti del gruppo di ispezione, quali Ispettori in addestramento, Auditor, Valutatori di Accredia ecc., in visita presso i luoghi di ispezione per il servizio di ispezione e/o attività di audit, mantenendo l'obbligo di accompagnarli e assisterli durante le verifiche;
- rendere disponibile all'ODI tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del servizio di ispezione. In particolare il cliente deve comunicare all'ODI i dati anagrafici relativi ai dispositivi da sottoporre a verifica periodica (Marca, Modello, Matricola, Tipologia dispositivo, PDR, data di messa in servizio del dispositivo, indicazione di strumento ad omologazione nazionale o europea, data di messa in servizio del contatore associato), la loro ubicazione ed i dati analisi relativi alla composizione del gas forniti dal distributore. Se richiesta, il cliente dovrà fornire l'assistenza tramite personale debitamente addestrato;
- garantire il rispetto delle tempistiche concordate con l'ODI per il servizio di ispezione e previste dalla normativa di riferimento. L'ODI si riserva la facoltà di interrompere i rapporti contrattuali qualora le scadenze delle tempistiche non vengano rispettate;
- richiedere una nuova verifica periodica almeno cinque giorni lavorativi prima della scadenza della precedente o entro dieci giorni lavorativi da eventuali altri interventi sul dispositivo che abbiano comportato la rimozione di etichette o di altro sigillo anche di tipo elettronico;

Solo qualora alla scadenza della verifica periodica il dispositivo di conversione risultasse installato presso un'utenza con fornitura non attiva e con verifica periodica scaduta, il Cliente richiede all'ODI una nuova verifica periodica entro trenta giorni dall'avvenuta riattivazione della fornitura;

- garantire il corretto funzionamento del dispositivo di conversione conservando la documentazione a corredo dello strumento ed il libretto metrologico;
- mantenere integro il contrassegno apposto dall'ODI in sede di verifica periodica nonché ogni altro marchio o sigillo o elemento di protezione;
- conservare per almeno cinque anni i rapporti di ispezione rilasciati dall'ODI ed esibirli su richiesta;
- conservare presso la propria sede il Libretto Metrologico del dispositivo e mostrarlo al momento della verifica periodica o in occasione di qualsiasi altro intervento sul dispositivo da parte dell'ODI che provvede alla relativa registrazione nel suddetto libretto;
- comunicare 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 secondo l'art. 8, D.M. n. 93 del 21/04/2017
- informare l'ODI circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale ispettivo potrebbe incorrere durante il servizio di ispezione, allo scopo di consentire all'ODI di rispettare le leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza.

5. OBBLIGHI DELL'ODI

L'ODI deve:

- effettuare la verifica periodica entro quarantacinque giorni dalla data di accettazione del preventivo da parte del Cliente; in caso di verifiche multiple i tempi di esecuzione verranno concordati con il cliente.
- dotare il dispositivo sopra citato libretto metrologico, ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, senza alcun onere per il titolare;
- far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia sanitaria e di sicurezza nel corso del servizio di ispezione.
- Comunicare al cliente il nominativo degli ispettori che effettuano le verifiche. I nominativi si intendono accettati qualora non pervengano, entro 3 giorni lavorativi dall'invio della comunicazione, motivazioni giustificate e scritte per una eventuale riconsiderazione.
- In caso di provvedimenti d'inibizione della prosecuzione dell'attività o di autotutela da parte degli organi di controllo, comunicare ai titolari degli strumenti oggetto di verifiche periodiche già programmate, l'impossibilità ad eseguire le verifiche. I titolari degli strumenti sono tenuti alla riprogrammazione degli stessi con altro organismo, entro sessanta giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.
- Assicurare che tutte le informazioni acquisite durante il servizio di ispezione, inclusa la tutela dei diritti di proprietà del Cliente, vengano trattate in maniera strettamente riservata a meno di disposizioni di legge o contrattuali, note al cliente.

6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

Le verificazioni periodiche vengono eseguite secondo le procedure interne dell'ODI, rispondenti ai requisiti del D.M. n. 93 del 21/04/2017 e successive modificazioni, ai sensi della norma UNI EN CEI ISO/IEC 17020 e delle norme UNI applicabili.

6.1 RICHIESTA DI VERIFICA PERIODICA ED APERTURA COMMESSA

La richiesta di verifica periodica su un dispositivo di conversione di volumi viene trasmessa dal cliente attraverso un primo contatto che può essere telefonico, via fax o eventualmente tramite e-mail inviando l'apposito modulo di Richiesta Offerta [ISP_PG09_MOD_MRO], presente sul sito www.citigas.it.

In particolare il cliente dovrà fornire le seguenti informazioni in fase di richiesta dell'offerta:

Elenco degli strumenti da sottoporre a verifica con indicato:

- Luogo di installazione dei dispositivi
- Tipologia del dispositivo di conversione volume (di tipo 1 o tipo 2), e tipologia di omologazione (nazionale o europea)
- Marca, modello e matricola del dispositivo di conversione
- Data di messa in servizio del contatore gas associato

Ai clienti richiedenti servizi di ispezione, CITIGAS invia, se ritenuto necessario in quanto determinati dati non sono esplicitati nella richiesta, un apposito modulo di domanda in cui il cliente deve riportare i dati e le informazioni necessarie alla formulazione dell'offerta e alla fornitura del servizio.

Le richieste vengono quindi esaminate per la parte tecnica dal responsabile tecnico che valuta la richiesta e ne stabilisce la fattibilità tecnica.

Sulla base di queste informazioni viene redatta dal responsabile Tecnico l'offerta sull'apposito modulo ISP_PG09_MOD_PVP e successivamente inviata al cliente.


L'accettazione definitiva dell'offerta da parte del cliente può essere espressa tramite:

- Sottoscrizione dell'offerta stessa che dovrà essere ritrasmessa firmata e timbrata per accettazione dal legale rappresentante del cliente o suo delegato
- Emissione di un ordine
- Stipula di un contratto in caso di prestazioni ripetute o periodiche.

Una volta ricevuta da parte del cliente l'accettazione definitiva dell'offerta, quest'ultima viene revisionata dal Legale Rappresentante e, in caso di esito positivo della revisione, l'offerta viene controfirmata per accettazione.

In caso di esito negativo di revisione dell'offerta, il cliente verrà contattato per chiarimenti ed eventualmente verrà redatta una nuova offerta.

L'offerta controfirmata dal Legale Rappresentante viene registrata sia in formato elettronico per apertura nuova commessa, sia in formato cartaceo e inserita nell'apposito raccoglitore.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

6.2 PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

La programmazione delle verificazioni periodiche avviene sulla base delle periodicità di legge che decorrono dalla data della messa in servizio del dispositivo di conversione.

Le attività di verifica verranno concordate con il Cliente.

Il mancato rispetto da parte del Cliente della tempistica concordata solleva l'ODI da qualunque responsabilità derivante dal mancato rispetto delle scadenze di legge.

La pianificazione delle verificazioni viene effettuata successivamente all'accettazione dell'offerta dal responsabile tecnico congiuntamente agli ispettori.

Viene redatta dal responsabile tecnico la pianificazione con le date delle verificazioni e tale documento viene stampato e firmato dagli ispettori interessati per presa visione. Verranno quindi in seguito comunicate al cliente le date stabilite.

Nel caso in cui dovessero insorgere degli impedimenti che non dovessero permettere agli ispettori di effettuare la verifica programmata, gli ispettori interessati sono tenuti a comunicarlo al più presto possibile al Responsabile Tecnico il quale provvederà a comunicare al cliente l'annullamento delle verificazioni precedentemente pianificate. Successivamente il responsabile tecnico congiuntamente all'ispettore redigerà una nuova pianificazione che consenta lo svolgimento delle verificazioni, sempre entro 45 giorni dalla data di accettazione dell'offerta e la comunicherà al cliente.


6.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE

L'ODI pianifica ed esegue i Servizi di Ispezione secondo la procedura interna ISP_PG09 "Procedura per l'esecuzione delle verificazioni periodiche". Tale procedura non è parte integrante dell'offerta iniziale ma è resa disponibile in qualsiasi momento ai clienti che ne fanno espressa richiesta.

In caso di verifica periodica con esito positivo, l'ODI appone l'apposito contrassegno con l'indicazione del mese e dell'anno della scadenza della verifica stessa. I contrassegni utilizzati sono quelli previsti dal D.M. n. 93 del 21/04/2017. Vengono inoltre ripristinati gli eventuali sigilli rimossi, secondo le indicazioni riportate nel documento di omologazione del dispositivo.

In caso di verifica con esito negativo, l'ODI appone il contrassegno "Controlli successivi - ESITO NEGATIVO", come previsto dal D.M. n. 93 del 21/04/2017

Al termine della verifica periodica, l'ODI riporta le operazioni svolte sul Libretto Metrologico del Cliente. Nel caso il cliente comunichi preventivamente la mancanza del Libretto Metrologico, l'ispettore ha il compito di redigere il documento "Libretto Metrologico". Qualora il libretto metrologico sia in formato elettronico, l'ODI trasmette al Cliente il libretto compilato tramite PEC.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

6.4 RAPPORTO DI ISPEZIONE

Al termine della verifica periodica e sulla base dei riscontri ottenuti, l'ispettore dell'Odi che ha effettuato la verifica redige il Rapporto di Ispezione contenente le seguenti informazioni:

1. denominazione utente e indirizzo ubicazione dispositivo soggetto a verifica;
2. dati di conformità e identificazione componenti del dispositivo;
3. tipo di verifica eseguita;
4. strumentazione campione utilizzata per la verifica e riferimento ai relativi certificati di taratura;
5. risultati ed esito della verifica;
6. elenco dei controlli visivi finalizzati a verificare la presenza della verifica prima nazionale o della marcatura CE e della marcatura supplementare M, delle iscrizioni regolamentari, della presenza dei sigilli o di altri elementi di protezione anche di tipo elettronico come previsti nelle approvazioni nazionali e negli attestati di esame CE del tipo o di progetto del dispositivo di conversione del volume

Il responsabile Tecnico o il suo sostituto effettuerà entro cinque giorni lavorativi dalla verifica il riesame dei rapporti per verificarne la correttezza. A questo punto se il responsabile Tecnico reputa che i rapporti di ispezione risultino corretti, il riesame è positivo ed i rapporti vengono consegnati al cliente entro dieci giorni lavorativi dalla data della verifica. I modi per il rilascio dei rapporti di ispezione al cliente saranno concordati di volta in volta con il cliente stesso (invio a mezzo mail, PEC, consegna brevi manu, posta assicurata ecc.)


Se il riesame è negativo, verrà effettuato un riesame congiunto della documentazione di verifica tra l'ispettore e Responsabile e, in caso di ulteriori dubbi, verrà effettuata una nuova verifica senza ulteriori spese per il cliente. Al cliente verrà quindi consegnata la sola documentazione ritenuta valida.

6.5 REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

Una volta emesso il Rapporto di Ispezione, l'ODI aggiorna il proprio Registro Cronologico delle Ispezioni. Il registro è reso disponibile alle Autorità preposte ai controlli.

7. COMUNICAZIONE DELLE VERIFICAZIONI ESEGUITE ALLE CAMERE DI COMMERCIO E A UNIONCAMERE

L'ODI, almeno cinque giorni lavorativi prima della data prevista per la verifica periodica pianificata, può facoltativamente inviare per via telematica alla Camera di Commercio competente per territorio, la comunicazione preventiva della verifica stessa.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

8. UTILIZZO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE

Il Cliente, dopo la verifica, ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Rapporto di Ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché tale utilizzo non induca in errore il destinatario sull'effettiva finalità del rapporto stesso.

Il Cliente non può duplicare il Rapporto di Ispezione se non in forma integrale, in caso contrario necessita di espressa approvazione da parte dell'ODI. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni del rapporto, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile. Il Cliente si impegna, nel caso in cui si rendano necessarie modifiche che portino ad una nuova emissione del Rapporto di Ispezione, a restituirne all'ODI la copia non più in vigore.

Il Cliente, nel caso in cui intendesse utilizzare o fare riferimento al Rapporto di Ispezione con modalità diverse da quanto sopra esposto, deve contattare l'ODI per riceverne specifico benestare.

9. MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE

L'ODI non modifica le regole del proprio sistema di ispezione, salvo i casi in cui siano apportate revisioni ai documenti di riferimento (leggi, norme, raccomandazioni tecniche, procedure interne, ecc.). In tal caso l'ODI ne darà comunicazione ai suoi Clienti concordando con loro il tempo necessario per apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare.

10. RISERVATEZZA

L'ODI assicura che tutte le informazioni acquisite durante il servizio di ispezione, inclusa la tutela dei diritti di proprietà del Cliente, vengono trattate in maniera strettamente riservata, ad eccezione di quando diversamente prescritto da:

- disposizioni normative (Camere di Commercio e Unioncamere)
- disposizioni degli Organismi di accreditamento e/o di notifica (Accredia).

In tali casi il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi, a meno di contrarie disposizioni di legge.

Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'ODI coinvolto nelle ispezioni sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.

Si precisa inoltre che i Rapporti di Ispezione vengono resi disponibili esclusivamente al Cliente con copia per l'ODI.

Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'ODI in modo da garantirne la conservazione e impedirne l'accesso a persone non autorizzate. Infatti, l'accesso e la consultazione dei documenti relativi al servizio di ispezione sono riservati solo al personale dell'ODI e su richiesta agli organi di controllo.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

Quando l'organismo di ispezione è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente o singolo interessato deve, a meno di contrarie disposizioni di legge, essere avvertito delle informazioni fornite.

L'ODI opera in piena conformità alle prescrizioni del D.Lgs n°196 del 30 giugno 2003 e s.m.i (Codice della privacy).

11. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

L'ODI conserverà nei propri archivi in modalità elettronica e cartacea la documentazione relativa al servizio di ispezione svolto presso i propri Clienti per il periodo richiesto dalle disposizioni di legge (non inferiore a cinque anni).

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

RECLAMI

Il soggetto interessato può sporgere un reclamo come manifestazione di insoddisfazione ad una attività dell'Odl.

Le modalità di presentazione di un reclamo sono le seguenti:

- Utilizzando il modulo presente sul sito www.citigas.it nell'area "Contatti" della sezione "Servizio Ispettivo" (sul sito www.citigas.it il cliente può altresì prendere visione di questo Regolamento nell'area "Download" della sezione "Servizio Ispettivo")
- Inviando una mail all'indirizzo reclami@citigas.it
- Telefonando al numero 085/8004326
- Inviando una raccomandata A/r all'indirizzo:
Citigas Soc. Coop. S.p.A.
Zona Industriale Colleranesco,
64021 Giulianova (TE)

L'ODI prende in considerazione i reclami provenienti dai soggetti interessati alle seguenti condizioni:

- che il reclamo venga sporto entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'evento
- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del reclamo;
- che siano indicati specificatamente i motivi del reclamo.

Qualora tali informazioni non siano disponibili nel reclamo, il reclamante viene contattato per i necessari chiarimenti.

Tutti i reclami sono registrati dall'ODI sul registro elettronico dei Reclami e dei Ricorsi, ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro 5 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

I reclami vengono analizzati da Citigas, che svolge le opportune indagini, mediante soggetto non coinvolto nell'oggetto del reclamo, con competenze tecnico-amministrative adeguate e da un eventuale soggetto esterno secondo pertinenze (legale, fiscale, gestionale, ecc.) atte a individuare le necessarie azioni risolutive.

Entro trenta giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, l'ODI risponde per iscritto al reclamante e comunica la causa riconosciuta e le azioni che intende intraprendere nell'ipotesi che il reclamo risultasse fondato, oppure le ragioni dell'infondatezza se il reclamo risultasse infondato.

L'ODI archivia le registrazioni relative a tutti i reclami mettendone copia anche nel fascicolo elettronico dell'ODI.

RICORSI

Il soggetto interessato può presentare un ricorso scritto se non è soddisfatto di una decisione che l'ODI ha preso relativamente ad un oggetto ispezionato o se non è soddisfatto della soluzione data ad un reclamo, entro dieci giorni lavorativi dalla decisione contestata.

Il ricorso deve essere presentato all'ODI tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo:

Citigas Soc. Coop. S.p.A.
Zona Industriale ColleranESCO,
64021 Giulianova (TE)

Il ricorso scritto dovrà contenere i dati di riferimento del soggetto interessato, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni citate e la firma del ricorrente.

Tutti i ricorsi sono registrati dall'ODI sul registro elettronico dei Reclami e dei Ricorsi, ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al ricorrente entro 5 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

Si precisa che l'assenza di uno o più degli elementi citati sopra e il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso; in tal caso l'ODI invierà al Cliente una comunicazione con le motivazioni.


I ricorsi vengono analizzati da Citigas, che svolge le opportune indagini, mediante soggetto non coinvolto nell'oggetto del ricorso, con competenze tecnico-amministrative adeguate e da un eventuale soggetto esterno secondo pertinenze (legale, fiscale, gestionale, ecc.) atte a individuare le necessarie azioni risolutive.

Entro trenta giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, l'ODI risponde per iscritto al ricorrente e comunica la causa riconosciuta e le azioni che intende intraprendere nell'ipotesi che il ricorso risultasse fondato, oppure le ragioni dell'infondatezza se il reclamo risultasse infondato.

L'ODI archivia le registrazioni relative a tutti i ricorsi mettendone copia anche nel fascicolo elettronico dell'ODI.

CONTENZIOSI

Qualora venga avviato un contenzioso con l'ODI il foro competente è quello di Teramo. La gestione dei contenziosi è affidata al Rappresentante Legale della Citigas.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

13. VALORE E SIGNIFICATO DELL'ACCREDITAMENTO E DEGLI ACCORDI DI MUTUO RICONOSCIMENTO

L'accreditamento è una forma indipendente e autorevole di attestazione della competenza degli operatori della valutazione di conformità e quindi del valore e della credibilità delle corrispondenti attestazioni (rapporti di ispezione).

Il valore dell'accreditamento è stato spontaneamente riconosciuto dai sistemi socio-economici dei principali paesi europei ed extra-europei nel cui ambito si sono sviluppati e affermati, con origini e in forme diverse, ma con sostanziale identità di ruoli e omogeneità di funzionamento, i vari Enti/sistemi nazionali oggi riuniti negli Organismi di cooperazione sovranazionale e, in particolare, in Europa, nell'associazione EA – European co-operation for Accreditation.

Scopo principale di EA è quello di garantire – tramite il proprio Accordo di Mutuo Riconoscimento (EA MLA) – che gli Enti di accreditamento firmatari gestiscano un sistema di accreditamento conforme ai requisiti delle norme e guide di applicazione appositamente predisposte e tale da assicurare che le attestazioni di conformità emesse sotto i rispettivi accreditamenti siano egualmente affidabili e degne di fiducia da parte degli utenti diretti e indiretti delle medesime


In ogni Stato membro della Comunità europea può essere designato un unico Ente di accreditamento (in Italia ACCREDIA), che si coordina a livello continentale in EA attraverso accordi di mutuo riconoscimento.

Accredia è membro delle reti internazionali degli Enti di accreditamento ed è firmataria dei relativi Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento. L'appartenenza di Accredia alle reti mondiali ed europee di accreditamento garantisce la conformità del suo modus operandi agli standard internazionali e l'uniformità delle sue procedure a quelle applicate dagli altri Enti. Gli Accordi di Mutuo Riconoscimento assicurano l'equivalenza sul mercato delle ispezioni, delle verifiche e delle prove svolte dagli organismi accreditati.

L'Ente unico di accreditamento italiano (ACCREDIA) è membro di:

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

Per i motivi sopra riportati, le attestazioni rilasciate da Soggetti accreditati da Enti di accreditamento firmatari degli Accordi MLA risultano valide e credibili, in quanto sottoposte al controllo di un competente Ente di accreditamento, nonché fra loro equivalenti, e come tali universalmente accettate e riconosciute, in quanto emesse in un contesto di regole e procedure uniformate.

	REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI	ISP_MQ_ALL_D Rev 09
---	---	------------------------

14. GESTIONE DEL MARCHIO ACCREDIA

I rapporti di ispezione emessi dall'ODI devono riportare il marchio Accredia secondo i criteri descritti nell'apposito regolamento di Accredia RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio Accredia", reso disponibile dall'ODI ai clienti su richiesta.

L'utilizzo del Marchio di Accreditamento è facoltativo da parte dell'ODI su altra documentazione dell'Organismo.

L'utilizzo del marchio Accredia è precluso ai clienti dell'organismo di Ispezione.

15. TARIFFARIO

L'organismo di Ispezione ha redatto un tariffario specifico per le verifiche ispettive che include le voci necessarie a formulare un'offerta apposita per ciascun cliente.

Tale tariffario comprende le seguenti voci:

- L'importo del servizio di verifica periodica diversificata in funzione della tipologia di convertitore
- Costo del viaggio e rimborso chilometrico
- Spese operative giornaliere per gli spostamenti sui vari siti programmati

16. FATTURAZIONE

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte e viene effettuata al termine dell'attività svolta. Nel caso di interruzione delle attività di ispezione dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di Citigas relativa alle prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

17. DISTRIBUZIONE E ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il seguente regolamento viene distribuito congiuntamente all'invio dell'offerta al cliente. L'accettazione del regolamento avviene mediante firma del legale rappresentante del cliente o di suo delegato nell'apposito campo presente sul modulo dell'offerta ISP_PG09_MOD_PVP

Nel caso in cui il presente documento dovesse subire delle variazioni, i Clienti che hanno in corso contratti con l'ODI per l'erogazione del servizio di ispezione, riceveranno l'ultima revisione del "Regolamento generale servizi ispettivi" tramite posta elettronica; tale revisione dovrà essere firmata per accettazione nell'apposito campo e spedita all'indirizzo di posta elettronica ufficiometrico@citigas.it; se entro 10 giorni il regolamento non verrà rispedito debitamente firmato la nuova revisione sarà considerata accettata.



REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI

ISP_MQ_ALL_D

Rev 09

ACCETTAZIONE DEL "REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI ISPETTIVI"

Funzione aziendale responsabile dell'accettazione

Data

Timbro e Firma