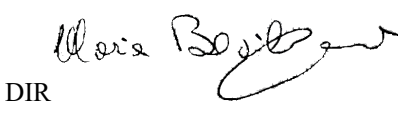


	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE E SCOPO	2
2. DEFINIZIONI	2
3. CONDIZIONI GENERALI E RESPONSABILITÀ	3
4. OBBLIGHI DEL TITOLARE DELLO STRUMENTO	3
5. OBBLIGHI DELL'ODI	4
6. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	4
6.1 PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	4
6.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE	5
6.3 RAPPORTO DI PROVA, CERTIFICATO DI ISPEZIONE E RIESAME	5
6.4 REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE	6
7. COMUNICAZIONE DELLE VERIFICAZIONI ALLE CC E A UNIONCAMERE	6
8. UTILIZZO DEL RAPPORTO DI PROVA E DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE	6
9. MODIFICHE ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE	6
10. RISERVATEZZA	7
11. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI	7
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	7
13. TARIFFARIO	9
14. FATTURAZIONE	9
15. DISTRIBUZIONE REGOLAMENTO	9
16. APPROVAZIONE SPECIFICA	9
17. MODALITÀ DI UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA	9

R	Data	Descrizione delle modifiche
00	02/05/2023	Seconda emissione a seguito di estensione del campo di applicazione dell'Odi
01	21/09/2023	Modifiche al cap. Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. "Reclami e ricorsi"
02	09/10/2023	Revisionati paragrafi Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. , Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. , Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. , Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. , Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. , e Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. . Modifiche minori e adeguamenti apportati a seguito domanda di estensione dell'accreditamento e relativi rilievi emessi in sede di esame documentale.
03	20/10/2023	Rinominato Rapporto d'Ispezione in "Certificato di Ispezione". Revisionati paragrafi Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. e Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.
04	30/10/2024	Revisione totale

REDATTA	VERIFICATA	APPROVATA
 RT	 RT	 DIR

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
		Rev. 04
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Data: 30/10/2024

1. INTRODUZIONE E SCOPO

La Multilab srl , attraverso la propria Divisione Ispettiva, opera in ambito nazionale in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C (nel seguito "Odl"), erogando servizi di ispezione in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 (nel seguito "norma di riferimento") per la Verificazione periodica di:

- Distributori di carburante (escluso GPL) e di soluzioni a base di urea con portata massima fino a 2000 L/min;
- Distributori di GPL;
- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua montati su autocisterna – carburanti (escluso GPL) - con portata massima fino a 1000 L/min
- Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua destinati al Carico/Scarico di autocisterne, vagoni-cisterna, navi-cisterna e container-cisterna - carburanti (escluso GPL) - con portata massima fino a 1000 L/min;

ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Le ispezioni eseguite riguardano le verificazioni periodiche successive alla prima e tutte quelle verifiche eseguite a seguito di interventi che comportano la rimozione dei sigilli sullo strumento.

Le verificazioni periodiche sono eseguite in accordo al Decreto 21 aprile 2017 n. 93 , alla Scheda H della Direttiva Mise del 6 dicembre 2021 e alla Scheda L del Decreto Mise del 6 aprile 2022. Il presente Regolamento definisce i rapporti tra l'Odl da una parte e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Titolari dello strumento); 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.multilabsrl.it nella sezione Organismo di Ispezione.

2. DEFINIZIONI

- **ODI:** è l'Organismo costituito all'interno della MULTILAB SRL e comprende l' Unità "Ispettiva", in possesso dei requisiti di cui alla norma di riferimento, che eroga i servizi di ispezione.
- **Responsabile Tecnico:** è il responsabile del servizio di ispezione nominato all'interno dell'Odl avente le responsabilità, le mansioni e i requisiti di competenza di cui alle norme e prescrizioni di riferimento.
- **Titolare dello strumento :** persona fisica o giuridica che ha la proprietà del dispositivo oppure il soggetto che ha ricevuto dal Titolare dello strumento il mandato di eseguire gli interventi di verifica periodica sui propri dispositivi .
- **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;
- **Verificazione periodica:** è il controllo metrologico legale periodico eseguito su strumenti di misura 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.

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

- **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 di strumenti di misura
- **Ispettore:** è il Tecnico qualificato incaricato dall'Odl di eseguire i servizi di ispezione.
 - **Reclamo:** Istanza di insoddisfazione presentata dal Cliente/titolare dello strumento o dalle altre Parti Interessate relativa allo svolgimento delle attività dell'Odl
 - **Ricorso:** Richiesta presentata dal Cliente/titolare dello strumento all'Odl per la reconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto ispezionato.
 - **Parti interessate:** persona o organizzazione con interesse diretto o indiretto sulle attività di ispezione

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' Odl e il Titolare dello strumento. 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'Odl, 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 Titolare dello strumento si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dell'Odl 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 il rispetto ai requisiti di legge.

Il servizio di ispezione da parte dell'ODI non esime pertanto il Titolare dello strumento al rispetto del corretto uso dello strumento.

4. OBBLIGHI DEL TITOLARE DELLO STRUMENTO

Il Titolare dello strumento deve:

- assicurare agli Ispettori dell'Odl 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, mantenendo l'obbligo di accompagnarli e assisterli durante le verifiche;
- rendere disponibile all'Odl tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del servizio di ispezione e, se richiesta, dovrà fornire l'assistenza tramite personale debitamente addestrato;
- garantire il rispetto delle tempistiche concordate con l'Odl per il servizio di ispezione e previste dalla normativa di riferimento;
- comunicare all'ODI eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo;

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

- richiedere una nuova verifica periodica, utilizzando il Mod. M2P8, 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 ;
- effettuare la richiesta di verifica a seguito di una precedente verifica con esito negativo esclusivamente mediante l'apposito modulo di Richiesta di verifica periodica (Mod. M2P8) inviandolo via email e specificando al suo interno che si tratta di una verifica a seguito di un'altra con esito negativo.
- garantire il corretto funzionamento del dispositivo conservando la documentazione a corredo dello strumento ed il libretto metrologico;
- mantenere integro il contrassegno apposto dall'Odl 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'Odl 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'Odl che provvede alla relativa registrazione nel suddetto libretto;
- informare l' Odl circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale ispettivo potrebbe incorrere durante il servizio di ispezione, allo scopo di consentire all'Odl di rispettare le leggi applicabili in materia sanitaria e di sicurezza .

5. OBBLIGHI DELL'Odl

L'Odl deve:

- effettuare la verifica periodica entro quarantacinque giorni dalla data di presa in carico della richiesta di verifica periodica;
- 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 Titolare dello strumento in materia sanitaria e di sicurezza nel corso del servizio di ispezione.
- Comunicare al Titolare dello strumento il nominativo degli ispettori che effettuano le verifiche. I nominativi degli ispettori incaricati sono pubblicati sul sito internet www.mutilabsrl.it alla sezione "Organismo di Ispezione". Il Titolare dello strumento ha il diritto di fare obiezione sul nominativo degli ispettori incaricati per le attività di Verifica periodica al momento dell'accettazione dell'offerta , nel caso sussista un conflitto di interessi o per altri motivi opportunamente comunicati a RT (via email, telefono, pec) . Se l'Odl ritiene validi i motivi per la ricsuzione dell'ispettore , individuerà l'ispettore da non incaricare al momento della scelta definitiva
- Informare tempestivamente i titolari degli strumenti oggetto di verifiche già programmate, dell'impossibilità ad eseguire le attività ispettive in caso di provvedimenti d'inibizione della funzione di Organismo di Ispezione che pertanto possono esercitare il diritto di recessione dal contratto senza oneri aggiunti.

6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

Le verificazioni periodiche vengono eseguite secondo le procedure interne dell'Odl in conformità alle norme e le prescrizioni applicabili.

L' Organizzazione offre i propri servizi sulla base del proprio Tariffario (All. 11) e alla politica degli sconti emessa dalla Direzione Aziendale

La fornitura del servizio viene di seguito descritta:

Il titolare dello strumento effettua la Richiesta di verifica periodica.

La richiesta di verifica periodica può essere inviata via email utilizzando il mod. M2P8 Richiesta di verifica periodica scaricabile dal sito internet www.mutilabsrl.it nella sezione "Organismo di Ispezione" .

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
		Rev. 04
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Data: 30/10/2024

A seguito del ricevimento della richiesta di verifica periodica completa di tutti i dati richiesti, l'Odl emette l'offerta utilizzando il Mod M3P8 " Preventivo " e la invia al Titolare dello Strumento entro 5 giorni lavorativi. La validità dell' offerta economica è di 30 giorni dalla data di emissione. In caso di accettazione, il titolare dello strumento firma il modulo di offerta e lo rende all'Odl (via email, whatsapp, a mano).

Inviando il modulo di offerta firmato in tutte le sue parti, il titolare dello strumento dichiara di aver preso visione e di aver accettato il Regolamento Generale delle Attività ispettive dell'Odl presente sul sito www.multilabsrl.it e le relative clausole vessatorie oltre che l'informativa per la tutela della privacy e di accettare l'elenco degli ispettori incaricati.

Al ricevimento dell'offerta accettata, RT effettua il riesame dell'offerta verificando:

- la fattibilità delle attività richieste in riferimento all'offerta
- la disponibilità delle risorse tecniche (personale, attrezzature), documentali (normative) ed organizzative interne. Tale valutazione comprende anche una verifica della completezza della documentazione a supporto della richiesta, come ad esempio: specifiche tecniche
- se necessario, le condizioni giuridiche (specifiche di legge, l'esistenza di limiti legali, ecc.).
- l'avvenuto bonifico bancario

In caso di esito positivo del riesame, RT firma l'apposito spazio dedicato al riesame nel modulo offerta. La data di presa in carico della richiesta di verifica periodica coincide quindi con la data del riesame ad esito positivo.

RT quindi concorda con il titolare dello strumento le date delle attività.

In caso di RT ravvisi discordanza tra quanto proposto al titolare dello strumento o tra quanto richiesto dal committente e la tipologia o qualità dei servizi erogati dall'organizzazione (congruità dei costi e delle modalità di pagamento, difformità tra le attività richieste e quelle eseguite), allora RT provvede ad attuare tutte le misure necessarie a risolvere ogni differenza rispetto ai requisiti richiesti.

A tal fine, RT, contatta direttamente il titolare dello strumento, per telefono, whatsapp e-mail, comunicandogli le discordanze evidenziate tra richiesta ed offerta, e provvede a chiarire eventuali incongruenze inviando apposita comunicazione scritta al committente, che a sua volta comunica in forma scritta l'accettazione dei termini contrattuali.

6.1 PROGRAMMAZIONE DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

Una volta presa in carico la richiesta di verifica periodica, la data di attività verrà concordata con il Titolare dello strumento e comunque entro e non oltre i termini previsti dalla normativa vigente.

In caso di attività di verificazioni eseguite in presenza dell'Ufficiale Metrico a seguito di comunicazione preventiva, le tempistiche di pianificazione saranno concordate anche con la disponibilità dell'Ente di controllo esterno.

Il mancato rispetto da parte del Titolare dello strumento della tempistica concordata solleva l'Odl da qualunque responsabilità derivante dal mancato rispetto delle scadenze di legge.

6.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE

L'Odl pianifica ed esegue i Servizi di Ispezione in conformità alla normativa vigente e alle procedure disponibili in qualsiasi momento ai Titolari dello strumento che ne fanno espressa richiesta.

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

Riesame dei rapporti di verifica periodica

In caso di verifica periodica con esito positivo, l'Odl appone l'apposito contrassegno di legge con l'indicazione del mese e dell'anno della scadenza della verifica stessa e ripristina gli eventuali sigilli rimossi. I sigilli vengono applicati sul dispositivo secondo le indicazioni del fabbricante del dispositivo. I contrassegni utilizzati sono quelli previsti dalla legge.

In caso di verifica con esito negativo, l'Odl appone il contrassegno "Controlli successivi - ESITO NEGATIVO".

Al termine della verifica periodica, l'Odl riporta le operazioni svolte sul Libretto Metrologico del Titolare dello strumento.

L'Organismo di ispezione, a seguito dello smarrimento del libretto originale dichiarato dal Titolare dello strumento, fornirà un nuovo libretto metrologico.

6.3 *RAPPORTO DI PROVA, CERTIFICATO DI ISPEZIONE E RIESAME*

Al termine della verifica periodica e sulla base dei riscontri ottenuti, l'Odl predispone e consegna al Titolare dello strumento un Rapporto di lavoro interno.

Il responsabile Tecnico o il suo sostituto effettuerà entro 5 (cinque) giorni dalla verifica il riesame dei rapporti di verifica periodica al fine di valutarne la completezza formale, l'adeguatezza rispetto alle procedure interne, la pertinenza delle registrazioni, la congruenza dell'esito positivo o negativo, il soddisfacimento di tutti i requisiti contrattuali.

Il riesame viene effettuato dal responsabile tecnico o dal sostituto in caso di assenza del primo o nel caso in cui la verifica sia stata effettuata dal RT.

In caso di esito positivo la verifica periodica si ritiene formalmente terminata e RT procede con l'invio del Certificato di Ispezione e del Rapporto di prova al titolare dello strumento via email.

In caso negativo, ovvero:

- se l'esito espresso dall'ispettore non risultasse coincidente con quello di Chi effettua il riesame (RT oppure SRT) verrà effettuato immediatamente un riesame congiunto della documentazione di verifica tra l'ispettore e Responsabile del riesame e, in caso di ulteriori dubbi, contestualmente ne verrà data comunicazione al Titolare dello strumento per concordare la data per la ri-esecuzione delle attività entro 2 giorni, senza ulteriori spese per il Titolare dello strumento e il relativo riesame sarà effettuato entro 24 ore dalle attività, al fine di consentire il rispetto delle tempistiche previste dal DM 93/2027.

- in caso di errori formali (errori di compilazione, utilizzo di modulistica non corretta etc.), ove possibile i dati saranno corretti e la documentazione revisionata è riemessa e riesaminata entro 24 ore e inviata al titolare dello strumento via email entro 10 giorni dalla riemissione dei documenti. Il documento riemesso con un nuovo protocollo riporterà la dicitura "Sostituisce il Rapporto n.. del...." in prima pagina e verrà inviato via email al titolare dello strumento e specificato che il nuovo documento annulla e sostituisce quello in loro possesso.

L'ODI invia telematicamente alla Camere di Commercio competente e Unioncamere, entro dieci giorni lavorativi dalla data della verifica Periodica, la comunicazione dell'esito delle attività.

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

6.4 REGISTRO DELLE VERIFICAZIONI PERIODICHE

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

L'ODI invia telematicamente alla Camere di Commercio di ciascuna delle province in cui ha effettuato operazioni di verifica periodica e a Unioncamere, entro dieci giorni lavorativi dalla data della verifica, la comunicazione dell'esito delle attività.

8. UTILIZZO DEL RAPPORTO DI PROVA E DEL CERTIFICATO DI ISPEZIONE

Il Titolare dello strumento, dopo la verifica, ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Rapporto di prova e/o il Certificato 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 Titolare dello strumento non può duplicare il Rapporto di prova e/o il Certificato di Ispezione se non in forma integrale, in caso contrario necessita di espressa approvazione da parte dell'Odl. Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni dei documenti, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile.

Il Titolare dello strumento non può utilizzare in alcun modo i marchi e i loghi presenti all'interno del Rapporto di prova e del Certificato di Ispezione.

Il Titolare dello strumento si impegna, nel caso in cui si rendano necessarie modifiche che portino ad una nuova emissione del Rapporto di prova e/o del Certificato di Ispezione, a restituirne all'Odl la copia non più in vigore.

Il Titolare dello strumento, nel caso in cui intendesse utilizzare o fare riferimento al Rapporto di prova e/o al Certificato di Ispezione con modalità diverse da quanto sopra esposto, deve contattare l'Odl per riceverne specifico benestare.

9. MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE

Nel Caso in cui si apportino modifiche nel Regolamento si provvederà alla comunicazione della variazione via email, per il quale trascorsi 10 giorni dalla data certa di avvenuta consegna se non si riceve comunicazione diversa da parte del Titolare dello strumento, si ritiene tacitamente accettato.

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
		Rev. 04
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Data: 30/10/2024

10. RISERVATEZZA

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

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

In tali casi il Titolare dello strumento, almeno che non sia proibito per legge, è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'Odl coinvolto nelle ispezioni e tutte le persone che possono eventualmente avere accesso alle informazioni di carattere riservato, (consulenti, visitatori, ispettori, etc.) sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.

Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'Odl 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'Odl.

L'Odl opera in piena conformità alle prescrizioni del D.Lgs n°196 del 30 giugno 2003 e del GDPR (Regolamento UE n. 2016/679).

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

11. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

L'Odl conserverà nei propri archivi in modalità elettronica e/o cartacea la documentazione relativa al servizio di ispezione svolto presso i propri Titolari dello strumento per il periodo richiesto dalle disposizioni di legge (non inferiore a dieci anni).

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Reclamo:

Il Reclamo è l'espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata dal cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate relativa alle attività svolte dall'Odl.

L'Odl non accetta reclami pervenuti in forma anonima

Il cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate può inoltrare un reclamo utilizzando il modulo RCL presente sul sito www.multilabsrl.it e inviarlo compilato a mezzo:

- email all' indirizzo info@multilabsrl.it
- pec all'indirizzo : multilabsrl@pec.it
- raccomandata A/r all'indirizzo:

Multilab S.r.l
Via Rigalletta, 10 – 91016 Erice C.S. (TP)

Oppure telefonando al numero : 0923 020657

L'Odl prende in considerazione i reclami provenienti dal cliente/titolare dello strumento o da altre parti interessate alle seguenti condizioni:

- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del reclamo;
- che siano indicati specificatamente i motivi del reclamo.

I reclami presi in considerazione sono registrati dall'Odl ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al reclamante entro 5 giorni dal ricevimento.

L'Odl comunica per iscritto (email, pec o raccomandata A/R), entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo, l'esito del reclamo.

Nel caso il reclamo risulti fondato l'Odl ne comunica la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione.

Se il reclamo risultasse infondato l'Odl comunica per iscritto le ragioni dell' infondatezza.

Ricorso

Richiesta presentata dal Cliente/titolare dello strumento all'Odl per la reconsiderazione di una decisione già presa dall'Organismo relativa all'oggetto ispezionato

Il Cliente/Titolare dello strumento può presentare un ricorso scritto entro dieci giorni dalla decisione contestata.

L'Odl non accetta ricorsi pervenuti in forma anonima

Il cliente/titolare dello strumento può inoltrare ricorso utilizzando il modulo RCL presente sul sito www.multilabsrl.it e inviarlo compilato a mezzo:

- email all' indirizzo info@multilabsrl.it
- pec all'indirizzo : multilabsrl@pec.it
- raccomandata A/r all'indirizzo:

Multilab S.r.l
Via Rigalletta, 10 – 91016 Erice C.S. (TP)

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

Oppure telefonando al numero : 0923 020657

I ricorsi presi in considerazione sono registrati dall'Odl ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al ricorrente entro 5 giorni dal ricevimento

Il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso.

L'Odl prende in considerazione i ricorsi provenienti dal cliente/titolare dello strumento alle seguenti condizioni:

- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del ricorso;
- che siano indicati specificatamente i motivi del ricorso.

Si precisa che l'assenza di uno o più degli elementi citati sopra comporta una richiesta di integrazione da parte di Odl con la compilazione di un nuovo modulo del ricorso da parte del Cliente/Titolare dello strumento.

L'Odl comunica per iscritto (email, pec o raccomandata A/R) al cliente/titolare dello strumento, entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso, l'esito del ricorso stesso dandone però un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle indagini a 30 gg.

Nel caso il ricorso risulti fondato l'Odl ne comunica la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione.

Se il ricorso risultasse infondato l'Odl comunica per iscritto le ragioni dell' infondatezza .

Per eventuali contenziosi, controversie sarà il Foro competente di Trapani secondo le disposizioni vigenti in materia.

Comitato Reclami e Ricorsi

I reclami e i ricorsi sono gestiti dal Comitato Reclami e Ricorsi (CRR) composto da:

- il Responsabile Tecnico per gli aspetti tecnici,
- un rappresentante della Direzione non coinvolto nel caso.

Il Comitato può avvalersi di consulenti tecnici esterni indipendenti.

13. TARIFFARIO

La Multilab SRL ha redatto un tariffario specifico per le verifiche ispettive che include le voci necessarie a formulare un'offerta appositamente per ciascun Titolare dello strumento.

Tale tariffario comprende le seguenti voci:

- L'importo del servizio di verifica periodica
- Eventuale costi di trasferta

	Manuale del Sistema di Gestione	RG 01
	Regolamento Generale delle attività ispettive	Rev. 04
		Data: 30/10/2024

14. FATTURAZIONE

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte. Nel caso di interruzione delle attività di ispezione dovuta ad un qualsiasi motivo, il Titolare dello strumento riceve una fattura da parte della Multilab srl relativa alle prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

15. DISTRIBUZIONE REGOLAMENTO

In caso di revisione del Regolamento il Titolare dello strumento sarà informato dell'aggiornamento in tempi adeguati che è comunque pubblicato nella versione aggiornata sul sito internet.

16. APPROVAZIONE SPECIFICA

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole: 4 (Obblighi del titolare dello strumento) 5 (Obblighi dell'Odl) 6 (Modalità di svolgimento delle verificazioni periodiche); 8 (Utilizzo dell'Attestato di Ispezione); 9 (Modifiche alle regole del sistema di ispezione) 12 (Reclami, Ricorsi e Contenziosi); 13 (Tariffario); 14 (Fatturazione)

17. MODALITA' DI UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

Il Marchio Accredia potrà essere utilizzato solo dall'Odl durante la validità del Certificato di Accreditamento del proprio Sistema di Gestione in accordo al RG 09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia".

La Multilab srl utilizza il Marchio Accredia nei seguenti documenti:

- Richiesta di verifica periodica
- Rapporto di Prova
- Certificato di Ispezione
- Sito internet nella sezione "Organismo di Ispezione"

L'utilizzo del marchio Accredia da parte dei clienti dell'Odl è precluso come previsto nel punto 6.4 del RG-09 di Accredia.

Il Titolare dello strumento non può utilizzare il Logo dell'Organismo.