

REG-01 REGOLAMENTO PER LE ATTIVITA' DI ISPEZIONE

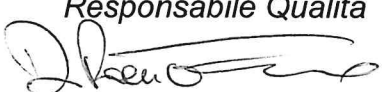
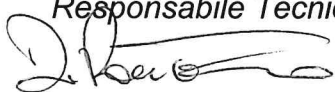
Sommario

1. Scopo e campo di applicazione.....	2
2. Termini e definizioni	2
3. Modifiche	3
4. Responsabilità	3
5. Distribuzione	3
6. Modalità di svolgimento delle verificazioni periodiche	3
6.1 Richiesta	3
6.2 Erogazione del servizio.....	4
6.3 Emissione del Verbale di Verificazione.....	5
6.4 Registro delle verificazioni.....	6
6.5 Modalità di riferimento al Verbale di Verificazione	6
7. Riservatezza.....	6
8. Diritti e Doveri	7
8.1 Diritti e Doveri del Cliente.....	7
8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione	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
0	19/07/2018	Prima emissione
1	24/07/2020	Aggiornamento sez. 1, 2, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 9, 9.1, 9.2 e 11 a seguito di esame documentale Accredia
2	21/03/2022	Modificato paragrafo 6.1 inserite tempistiche di riaccusa ispettore.
3	08/07/2022	Modificato paragrafo 6.1
4	11/07/2023	Modificato paragrafo 6.3 d
5	04/07/2025	Modifica campo di applicazione
6	23/07/2025	Aggiornato par.1 e 6.3 a seguito rilievi accredia
7	14/01/2026	Aggiornato par. 6.2 a seguito riduzione parziale dello scopo di Accreditemento, aggiornato par. 6.3/a e 6.3./d a seguito rilievi accredia

APPROVAZIONE

Documento preparato da	Documento riesaminato da	Documento approvato da
Responsabile Qualità	Responsabile Tecnico	Legale Rappresentante
		
Firma	Firma	Firma

DISTRIBUZIONE

☒ Copia controllata	☐ Copia non controllata
Copia n°: 01	
Consegnata a: RT- SRT- RQ	Data:

 ZANATTA GIANCARLO srl	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 2 di 10
---	---	---

1. Scopo e campo di applicazione

Questo documento definisce il regolamento adottato dall'Organismo di Ispezione di Zanatta Giancarlo srl (Denominato Z- Lab) per le attività di verifica periodica 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 (dettagliato al par.6.2).

Si sottolinea inoltre che Zanatta Giancarlo Srl, società madre, 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 ed ai regolamenti di Accredia (RG -01 e RG-01-04) 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 della società madre.

Il responsabile tecnico di tale unità (Responsabile Tecnico dell'Odi 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 Z- Lab in maniera uniforme e imparziale per tutti i clienti che utilizzano i servizi di verifica periodica erogati da Z- Lab; 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 del 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 da Z- Lab, salvo non sia diversamente riportato nei contratti quadri formulati e trasmessi da Z- Lab al Cliente.

2. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata da Z- Lab nello svolgimento delle attività di verifica periodica è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;
- Accredia RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- Accredia RG-01-04 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA
- ILAC-P15:07 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.

 ZANATTA GIANCARLO srl	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 3 di 10
---	---	---

A tal fine Z-Lab 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 a Z- Lab le attività ispettive.

3. Modifiche

Il presente regolamento è parte integrante del listino emesso al Cliente. All'accettazione del listino, anche il presente documento si considererà accettato.

In caso di aggiornamenti e modifiche, Z-Lab renderà disponibile il nuovo documento, dandone comunicazione al Cliente tramite mail e pubblicando la versione aggiornata sul sito web. Entro 10 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche. Passato tale termine, senza comunicazioni da parte del Cliente, la nuova edizione del regolamento verrà ritenuta accettata secondo il principio del silenzio-assenso.

4. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il cliente e Z-Lab 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.zanattagiancarlo.it.

In ogni caso i clienti intenzionati a stipulare il contratto con Z-Lab o che hanno già stipulato tale contratto possono richiederne copia cartacea.

6. Modalità di svolgimento delle verificazioni periodiche

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

6.1 Richiesta

La richiesta di verifica può prevenire all'Odl in qualunque forma: verbale, via mail o direttamente utilizzando il modulo di "richiesta di verifica periodica" (Mod.PG.05.03), posto nel sito oppure inviata direttamente da RT.

In occasione del primo contatto con l'Odl, viene generato un contratto quadro dedicato al cliente, su Mod.PG.05.01, dove viene riportato il valore economico della prestazione.

Il contratto quadro è valido fino al rinnovo successivo, non viene emesso un contratto quadro ad ogni successiva richiesta di verifica.

Ad eventuali maggiorazioni/variazioni delle condizioni contrattuali già accettate, verrà emesso ed inviato al titolare dello strumento un nuovo "contratto quadro" (MOD.PG.05.01).

Il regolamento è parte integrante del contratto quadro ed è disponibile nel sito www.zanattagiancarlo.it.

Tale Ordine Quadro viene in seguito richiamato in tutte le relative RICHIESTA DI VERIFICAZIONE PERIODICA.

	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 4 di 10
---	--	--

Nel caso in cui il primo contatto sia verbale o via mail, sarà cura di RT inviare al cliente, assieme al contratto, il modulo Mod.PG.05.03 RICHIESTA DI VERIFICAZIONE PERIODICA per la sua compilazione o in alternativa la compila RT e la sottopone per approvazione al cliente (titolare dello strumento).

In caso di accettazione, il contratto quadro deve essere restituito firmato dal titolare dello strumento, la richiesta invece può essere firmata anche da personale opportunamente autorizzato dal titolare dello strumento che dovrà sottoporre al laboratorio la delega, se necessario è onere di Z-LAB, richiederne evidenza.

Il modulo Mod.Lab.05.03 RICHIESTA DI VERIFICAZIONE PERIODICA, accettata dal cliente, può essere restituito via mail, fax o consegnato a mano.

Z-Lab comunica inoltre al cliente il nominativo degli ispettori che potrebbero eseguire la verifica. Il cliente conserva il diritto di fare obiezione sui nominativi degli incaricati da Z-Lab, nel caso sussista un conflitto di interessi, entro 2 gg lavorativi dall'accettazione dell'ordine quadro Mod.PG.05.01.

Una volta ricevuta l'accettazione da parte del Cliente, secondo le modalità riportate nel listino, possono aver inizio le attività di verifica. La pianificazione delle attività verrà concordata tenuto conto dell'esigenza del Cliente.

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, Z-Lab dovrà sospendere l'attività ispettiva.

E' responsabilità dell'Odl assicurare che la verifica periodica venga eseguita entro 45 giorni dalla data di richiesta.

6.2 Erogazione del servizio

Z-Lab esegue la verifica 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 effettua i controlli metrologici legali atti ad accertare il rispetto dei requisiti di:

PT.02 Contaltri su autobotti a gravità e a pompa fino a 2000 l/min

PT.04 Sistema di misura per lo scarico di autobotti con serbatoio denominato "Volutank" fino a 2000 L/min (con misuratore connesso all'impianto)

Le ispezioni sono condotte in ottemperanza alle procedure interne previste da Z-Lab per le attività di Verifica Periodica in campo.

Tali procedure sono rese disponibili ai clienti su loro specifica richiesta.

Tali procedure 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 Z-Lab 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 verifica 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.

 ZANATTA GIANCARLO srl	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 5 di 10
---	---	---

6.3 Emissione del Verbale di Verificazione

a) Attività IS durante la verificazione

In base alle attività concordate contrattualmente, l'ispettore compila direttamente sul luogo della verificazione i seguenti documenti:

- Check list di controllo (che viene rilasciata direttamente al cliente)
- Rapporto di prova

Check list di controllo e rapporto di prova vengono consegnati al RT che verifica la conformità dei risultati ed emette il verbale di verificazione riportante l'esito della verificazione in quanto fino a quel momento i documenti sono considerati provvisori.

Solo all'emissione del verbale validato da RT lo stato dei documenti cambia automaticamente da provvisorio a definitivo senza l'emissione di ulteriore documentazione.

b) Gestione libretto metrologico

L'ispettore compila anche il libretto metrologico.

In caso di prima verificazione 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 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 verificazione 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 verificazione periodica e la riporta nel libretto metrologico, tale procedura viene eseguita anche nel caso in cui lo strumento non sia provvisto di libretto metrologico.

c) Contrassegni esito verificazione

In caso di esito positivo della verificazione 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 e relativa data.

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 Verificazione Periodica.

d) Riesame documenti di verificazione da parte di RT

RT entro 5 giorni lavorativi verifica la conformità dei risultati della Check list di controllo e del rapporto di prova ed emette il verbale di verificazione consegnandone copia al cliente.

Successivamente viene fatto da RT o SRT il riesame dei documenti di verificazione e se risulta positivo è onere di RT o SRT inviare/consegnare al cliente il Verbale di Verificazione, riportante l'esito della verificazione (Mod.PG.05.04).

 ZANATTA GIANCARLO srl	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 6 di 10
---	--	--

Il/i rapporti di prova sono disponibili presso la sede dell'Odl e sono consegnati al titolare dello strumento solo su specifica richiesta.

In caso di esito negativo, 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.

Nel caso in cui i rapporti di prova e le check list siano valutate da RT come non soddisfacenti i requisiti previsti dal DM 93/2017, non saranno emessi i verbali di verifica; i rapporti di prova e le check list saranno accompagnati da esplicito diniego con nota tecnica che ne indica i motivi.

Nel caso in cui la documentazione di verifica periodica evidenzia errori formali di compilazione, RT/SRT provvederà alla remissione del documento interessato alla modifica con la dicitura "BIS" affianco al numero di protocollo, specificando sul nuovo documento di pari numero. apponendo la seguente dicitura: annulla e sostituisce il precedente di pari numero.

Nel caso in cui si evidenzino errori o non conformità dei risultati, il RT programmerà una nuova verifica, entro 7 giorni lavorativi dalla data della verifica senza alcun costo aggiuntivo per il cliente.

e) Invio esito verifica

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

6.4 Registro delle verificazioni

Una volta conclusa la verifica, RT aggiorna il proprio registro delle verifiche, che contiene 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

Una volta ottenuta la documentazione della verifica, 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 la documentazione riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non siano fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.

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

Al cliente è precluso l'utilizzo dei 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

Z-Lab 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 Z-Lab possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
- b) Fare ricorso con riferimento alle decisioni adottate in merito alle verificazioni.;
- c) può chiedere la sostituzione degli Ispettori designati per la verifica periodica qualora vi siano motivati conflitti di interesse dandone comunicazione scritta entro e non oltre tre giorni lavorativi dall'accettazione dell'offerta.

Doveri del cliente

Il cliente richiedente la verifica deve:

- a) Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
- 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, come ad esempio il Libretto Metrologico dello strumento da verificare, 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;
- h) Garantire al personale ispettivo l'accesso al luogo di funzionamento dello strumento da verificare;
- i) Comunicare all'Organismo di Ispezione Z-Lab eventuali reclami propri o ricevuti da clienti o da organizzazioni esterne o ricorsi;
- j) Non utilizzare, né consentire l'utilizzo di un documento di verifica 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;
- 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 Z-Lab le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui è destinato ad operare il personale dell'Organismo di Ispezione Z-Lab, nonché sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate e si impegna altresì a coordinarsi e a operare con l'Organismo di Ispezione Z-Lab 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 Z-Lab ha facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi

 ZANATTA GIANCARLO srl	REG -01 Regolamento Attività di Ispezione	Data Emissione: 19/07/2018 Revisione n. 7 Data revisione: 14/01/2026 Pag. 8 di 10
---	--	--

obbligo previsto nel presente Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

8.2 Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione

L'Organismo di Ispezione Z-Lab utilizza solo personale dipendente qualificato per la effettuazione delle attività di verifica.

I doveri dell'Organismo di Ispezione Z-Lab:

- A. Mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti la verifica;
- B. Applicare le prescrizioni riportate nel presente Regolamento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della verifica stessa;
- C. Svolgere il servizio descritto nel presente Regolamento;
- D. Informare il cliente della propria intenzione di subappaltare qualsiasi parte della verifica;
- E. 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 verifica agiscano in condizioni da garantire indipendenza di giudizio rispetto ai compiti assegnati.
 - b) **Imparzialità:** l'Organismo di Ispezione Z-Lab garantisce che la propria struttura organizzativa e le persone incaricate delle attività di verifica agiscono in condizioni da assicurare un giudizio imparziale
 - c) **Riservatezza:** tutto il personale dell'Organismo di Ispezione, 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;
 - disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.
- F. 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 Z-Lab 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, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;
- G. Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle proprie attività;
- H. Garantire che tutto il personale ispettivo impiegato per le attività di verifica sia stato opportunamente addestrato e informato circa i rischi generali e specifici alle attività di verifica.
- I. Effettuare le verificazioni periodiche nei tempi previsti dall'Art. 4 comma 16 del D.M. 21 Aprile 2017 n. 93;
- J. 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 relativa alle attività dell'Organismo di Ispezione.

Per ricorso si intende una richiesta del Cliente per la riconsiderazione da parte dell'Organismo d'Ispezione 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 Zanatta Giancarlo.

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 Zanatta Giancarlo all'attenzione dell'Amministratore Delegato entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricezione del Verbale di Verifica rispetto alla quale si effettua il ricorso stesso.

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 Zanatta Giancarlo invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

L'Amministratore Delegato di Zanatta Giancarlo comunica al cliente entro 5 giorni dal ricevimento la presa in carico del ricorso e assegna il Procedimento ad una persona competente di Zanatta Giancarlo 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 Padova;

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

10. Tariffario

Le tariffe di Z-Lab relative alla verifica sono riportate nei singoli listini dedicati a ciascun cliente sulla base della modulistica standard di Z-Lab.

Nel caso più generale le voci del tariffario possono essere:

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

11. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di verifica programmate dopo 20 gg lavorativi successivi la data di accettazione della richiesta, Z-Lab si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di Z-Lab 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 Z-Lab 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.

Data

Timbro e firma del cliente

All'accettazione del listino si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341, 1342 c.c. le seguenti clausole:

- 6. Modalità di svolgimento delle verifiche;
- 8. Diritti e Doveri;
- 9. Reclami, Ricorsi e Contenziosi;
- 10. Tariffario;
- 11. Fatturazione

Data

Timbro e firma del cliente