01611

Mod. RG/SMSLAB rev. 14 del 16/09/2026

Regolamento generale dell'Organismo di Ispezione Accreditato S.M.S.LAB di "Safety Management Service S.p.A ".

Organismo di Ispezione di Tipo C per l'attività di verificazione periodica di strumenti di misura in conformità a quanto previsto dal DM 93/2017.

Elaborazione		Verifica ed approvazione		Ed. / Rev.
Data 16.09.2026	RGQ / RT	**Data** 16.09.2026	DG	0 / 14

STATO DI REVISIONE				
ED.	REV.	PAR	DESCRIZIONE/ MOTIVO	DATA
0	7	6.0	Aggiunto paragrafo 6.0: Utilizzo Marchio Accredia	07/03/2022
0	8	0, 2.0, 2.1.2, 2.2.2	Modificato titolo, Inserito scopo di accreditamento, Modificato paragrafo, Riesame documentale	23/05/2022
0	9	2, 6, 7, 8	Modifiche per Osservazioni e raccomandazioni ACCREDIA	17/03/2023
0	10	2.2, 2.2.1 4.0, 5.0, 7.0, 9.0	Modifiche terminologia Modifiche gestione reclami	16/10/2023
0	11	**2.2.2 2.2**	Modifica paragrafo attività R.T. per esito positivo Modifica par.per risposta Osservazione n.4 del 31/10/2023	02.01.2024
0	12	**2.2**	Modifica par. per uso del master Meter	18/04/2024
0	13	2.2.2 5.0	Definizione errore formale e sostanziale Presa in carico Ricorsi	28/09/2024
0	14		Aggiornamento Logo Accredia	16/09/2026

1.0 Ambito

Il presente documento riporta i termini e le condizioni in base alle quali l'Organismo S.M.S. LAB, (di seguito CAB), effettuerà presso il Cliente il servizio di verificazione periodica ai sensi dell'art.4 del DM 93/17, per lo strumento/sistema metrico per il quale è stato richiesto.

Questo servizio è regolato dal presente documento e dalla quotazione dell'attività inviata al Cliente tramite offerta o listino prezzi. Tale documento e la relativa offerta o listino, costituiscono il contratto di servizio tra il cliente e l'Organismo, in relazione al servizio di verificazione fornito.

2.0 Servizio

Con riferimento al documento di certificazione DC2020PDS035 del 30-03-2020 rilasciato da Accredia ed Allegato al presente Regolamento, l'Organismo opera nello schema ISP a fronte della norma UNI CEI EN ISO IEC 17020:2012 quale Organismo di Ispezione di Tipo C, per l'effettuazione della Verificazione Periodica di:

1. Distributori di carburante (escluso GPL) e di soluzioni a base di urea con portata max fino a 200L/min
2. Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua destinati al carico/scarico autocisterne, vagoni cisterna, navi cisterna e container cisterna carburanti con portata max fino a 12.500 L/min
3. Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall'acqua su condotta

Le procedure usate per la verificazione sono, in generale, quelle previste nel Manuale della Qualità dell'Organismo, ed in particolare alle procedure metrologiche interne P-MID 01, P-MID02, PM005 per la gestione delle attività di specie.
Le misure campione di volume utilizzate in verifica, sono riferibili ai campioni primari certificati da enti EA.
I riferimenti normativi sono costituiti dal DM n. 93/2017 e dal D.Lgs n. 22 del 2 febbraio 2007 Allegato MI005.
Il Cliente/Titolare metrico, qualora espressamente richiesto, si obbliga a prestare il consenso alla presenza di personale Accredia durante le attività di verificazione.

2.1 Modalità di erogazione del servizio

2.1.1 Richiesta di verificazione periodica

Il servizio di verificazione periodica deve essere richiesto dal Cliente all'indirizzo mail laboratoriometrico@smscompany.it con apposita comunicazione specificando almeno la tipologia dello strumento.

2.1.2 Formalizzazione della richiesta

Il CAB a fronte della comunicazione pervenuta provvederà ad inviare al Cliente:

- il Regolamento Generale;
- il Mod. 02-RVP, (Modulo di richiesta dati strumento) di cui Allegato **2** al presente Regolamento, ai fini della individuazione dei dati di targa e della tipologia dello strumento metrico.

Il Cliente, in caso di accettazione del presente Regolamento, provvederà a compilare, sottoscrivere e restituire, via mail, a SMSLAB il Mod. 02-RVP (Modulo di richiesta dati strumento) ed eventuale documentazione di origine esterna afferente lo strumento oggetto della richiesta di verificazione (quali ad esempio, decreti di ammissione a Verifica prima o attestati/certificati di esame CE/UE di Tipo).

Il Responsabile tecnico del CAB (RESLAB), indi, **procede a riesaminare nel merito la richiesta di verificazione entro tre giorni dal ricevimento del Mod.02-RVP**, e nel caso la giudichi congrua con le attività operate dall'Organismo, procede:

1. ad elaborare l'offerta per la Verificazione Periodica richiesta ed a farla riesaminare dal RESLAB,
2. a formalizzare l'offerta economica per i servizi di verificazione e per le attività accessorie utilizzando il Mod. 03-OVP (Modulo Offerta) ed inviarla a mezzo e-mail al cliente.
3. la circostanza di cui ai due punti precedenti, non si applica nel caso sussista un apposito Accordo Quadro con la Committente che preveda esplicitamente la voce relativa alla Verificazione Periodica di strumento metrico in termini di specifica tecnica e consistenza economica. In questo caso sarà inviata alla Committente la voce di riferimento applicabile dell'Accordo Quadro.
4. a registrare lo strumento nel Registro Mod.02-RA
5. a prendere i dovuti contatti/accordi operativi e/o pianificazione temporale delle attività con il Titolare metrico richiedente
6. a richiedere in assegnazione di comodato d'uso le eventuali Misure Campione di lavoro, in possesso della Committente, necessarie alla esecuzione della verificazione richiesta
7. a comunicare, entro giorni due dall'inizio delle attività programmate, il/i nominativo/i degli Operatori di Verificazione designati. Per la comunicazione sarà utilizzata in risposta la mail di ricevimento **del Mod. 02-RVP (Modulo di richiesta dati strumento)**

La fatturazione del servizio sarà emessa da SMS S.p.A. a valle della consegna al Cliente dell'Attestazione di avvenuta Verificazione Periodica.

2.2 Svolgimento dell'attività di verificazione

Con riferimento al par. 2.0, si precisa quanto segue:

a) Per gli strumenti/sistemi metrici fissi, le attività di verifica sono svolte necessariamente sul luogo di installazione con l'utilizzo del fluido di esercizio riportato sulla targa strumento ed inoltre l'organizzazione, i servizi operativi e l'impiantistica di supporto alle attività di campo, sarà a carico del Titolare dello strumento.

b) Ai fini dell'esecuzione della verificazione periodica con il metodo volumetrico come riportato in procedura interna dell'Organismo PM005, il Titolare dello strumento dovrà mettere a disposizione dell'Organismo, in comodato d'uso gratuito, i campioni di lavoro (impianti di prova), fissi o mobili, di capacità adeguata agli strumenti da verificare.

c) L'Organismo, acquisito il comodato d'uso dei campioni di lavoro, assumerà l'onere di inserire gli stessi in un programma di controllo della taratura con cadenza annuale ai sensi del punto 1.8 dell'Allegato II al DM93/17.

d) L'Organismo si riserva la facoltà di eseguire la verificazione periodica con il metodo del Master Meter ai sensi del punto 1.5 dell'Allegato II del Decreto e nei termini previsti nella procedura interna dell'Organismo PM006. L'applicazione di questo metodo sarà preventivamente concordata con il Titolare dello strumento in sede di riesame del Mod. 02-RVP (vedi par. 2.1.2), qualora ne corrano le condizioni tecniche di base.

2.2.1 Attività del personale del laboratorio addetto alla verificazione (Verificatore)

Alle operazioni di verifica saranno designati n .2 verificatori i cui nominativi e qualifiche saranno comunicate dall'Organismo al Cliente almeno due giorni lavorativi prima della data concordata per la verificazione a mezzo email.

Il personale di verifica ha i seguenti compiti:

- controllare i dati di targa dello strumento da verificare confrontandoli con i dati riportati sulla richiesta di verificazione in Allegato 2;
- richiedere in via preliminare, il Libretto metrologico dello strumento al Titolare dello stesso allo scopo di accertarne tipologia, scadenza di taratura, eventuali riparazioni effettuate e sigilli provvisori applicati; in mancanza del Libretto, richiede eventuali dichiarazioni di riparazione in ragione di interventi effettuati in regime definito dall'art.7 comma 4;
- eseguire le prove e le misurazioni necessarie atte a stabilire la conformità metrologica dello strumento/sistema di misura sottoposto alla verificazione periodica adottando le procedure di competenza per la tipologia dello stesso.
- redigere, in duplice originale, un apposito Rapporto di prova, in cui vengono riportate ed elaborate le misurazioni rilevate e stabilito l'esito della prova: Positivo = Strumento Conforme, Negativo = Strumento non conforme.
- sottoscrivere, unitamente al Titolare dello strumento, entrambi gli originali del Rapporto di prova, ne trattiene uno e consegna l'altro al Titolare dello strumento.

Successivamente esegue quanto appresso descritto:

a) in caso di esito Negativo della verificazione:

- appone allo strumento, ai sensi dell'Allegato II punto 1.9 del D.M. n. 93/2017, il contrassegno di cui all'Allegato VI, punto 2, dello stesso Decreto.

- richiede al Titolare dello strumento il Libretto metrologico e lo aggiorna relativamente alla verificazione eseguita e all'esito negativo della stessa.

  In caso di Libretto metrologico non disponibile in quanto:
  - non emesso all'origine dal fabbricante dello strumento
  - emesso e smarrito a dichiarazione del Titolare

  il verificatore, in entrambi i casi ed ai sensi del D.M. n. 93/17 art.4 comma 12, provvede a:
  - redigere il Libretto metrologico con i dati previsti dall'Allegato V
  - riporta su Libretto l'avvenuta verifica periodica nonché l'esito negativo della stessa
  - riporta su Libretto eventuali interventi riparativi effettuati nonché i sigilli provvisori apposti dal riparatore rilevati dalla dichiarazione di riparazione esibite dal Titolare ed eseguite in regime definito dall'art.7 comma 4;
  - consegna il Libretto redatto come sopra al Titolare dello strumento

- invia al Responsabile dell'Organismo, RESLAB la seguente documentazione:

1. la copia originale del Rapporto di prova dello strumento sottoscritta dal verificatore e dal Titolare dello strumento.
2. la copia originale della minuta di lavoro redatta dal verificatore durante lo svolgimento delle prove, sottoscritta dal Verificatore e recante l'annotazione di avvenuta consegna del Libretto metrologico ovvero di avvenuta annotazione di verifica, e del suo esito, sul Libretto esistente.

b) in caso di esito Positivo della verificazione:

- applica allo strumento i sigilli recanti il marchio del LAB al fine di ripristinare quelli rimossi, e già posti a salvaguardia dell'inaccessibilità agli organi interni o dei dispositivi di taratura, con valenza definita ai sensi dell'art. 4 comma 19 del DM 93/2017.
- appone allo strumento, ai sensi dell'art. 4 comma 13 del D.M. n. 93/2017, il contrassegno attestante l'esito positivo della verificazione periodica come definito all'Allegato VI, punto 1, dello stesso Decreto.
- richiede al Titolare dello strumento il Libretto metrologico e lo aggiorna relativamente alla verificazione eseguita e all'esito positivo della stessa.

  In caso di Libretto metrologico non disponibile in quanto:
  - non emesso all'origine dal fabbricante dello strumento
  - emesso e smarrito a dichiarazione del Titolare

  il verificatore, in entrambi i casi ed ai sensi del D.M. n. 93/17 art.4 comma 12, provvede a:
  - redigere il Libretto metrologico con i dati previsti dall' Allegato V
  - riporta su Libretto l'avvenuta verifica periodica nonché l'esito negativo della stessa
  - riporta su Libretto eventuali interventi riparativi effettuati nonché i sigilli provvisori apposti dal riparatore rilevati dalla dichiarazione di riparazione esibite dal Titolare ed eseguite in regime definito dall'art.7 comma 4;
  - consegna il Libretto redatto come sopra al Titolare dello strumento

- Indi invia al Responsabile dell'Organismo, RESLAB, la seguente documentazione:

1. la copia originale del Rapporto di prova dello strumento sottoscritta dal verificatore e dal titolare dello strumento.
2. la copia originale della minuta di lavoro redatta dal verificatore durante lo svolgimento delle prove sottoscritta dal Verificatore recante l'annotazione di avvenuta consegna del Libretto metrologico ovvero di avvenuta annotazione di verifica, e del suo esito, sul Libretto esistente.
3. la copia originale del rapporto di sigillatura recante l'indicazione dei sigilli metrici con marchio del LAB, applicati, in n. e posizione, sullo strumento metrico verificato redatta e sottoscritta dal Verificatore.

2.2.2 Attività del Responsabile tecnico dell'Organismo (RESLAB) - Riesame

Il Responsabile del Laboratorio ha il compito di esercitare, entro n. 3 giorni lavorativi, l'attività di riesame prevista nell'MQ LAB in ordine alle prescrizioni di esecuzione delle prove, complessità dei metodi e requisiti di accuratezza attraverso l'esame e l'analisi dei documenti citati al paragrafo precedente.

Nello specifico, l'attività di riesame documentale è volta ad accertare che il processo di verifica sia stato eseguito con la precisa applicazione delle prescrizioni previste per l'esecuzione delle prove, con l'osservanza del metodo di prova previsto per lo strumento e che il requisito di accuratezza risulti nei limiti previsti dalla norma in relazione alla classe ed alla tipologia dello stesso.

c) Riesame documentale dell'esito negativo

In caso di conferma dell'esito negativo della verificazione, il Responsabile procede alle azioni seguenti:

- Sigla e data per approvazione, il Rapporto di prova di cui al punto 1 del paragrafo n. 2.2.1.

- redige, in duplice originale, il documento di Attestazione di eseguita verifica nel quale riporterà l'esito **negativo** della verificazione indicandone schematicamente il/i motivo/i di non conformità negli appositi spazi previsti nel documento; sottoscrive entrambe le copie e provvede che esse siano entrambe sottoscritte dal Verificatore firmatario del RdP (Rapporto di Prova).
- provvede a sottoporre il documento di Attestazione debitamente sottoscritto come sopra indicato all'approvazione del GESTLAB che provvede a siglarlo nell'apposito spazio.
- Successivamente provvede ad inviare uno dei due originali del documento di Attestazione al Titolare dello Strumento, trattiene l'altro originale che curerà di archiviare presso SMSLAB unitamente al RdP e ai documenti di cui ai punti 1, 2 e 3 del paragrafo n. 2.2.1.
- provvede all'obbligo di registrazione e comunicazione ai sensi dell'art.13 D.M. n.93/17

Si ricorda, a questo proposito, che se la verificazione periodica sugli strumenti di misura ha esito negativo per essi vale quanto stabilito dall'art.7 del D.M. 93/17.

d) Riesame documentale dell'esito positivo

In caso di conferma dell'esito positivo della verificazione, il Responsabile (R.T.) procede alle azioni seguenti:

- sigla e data per approvazione, il Rapporto di prova (RdP) di cui al punto 1 del paragrafo n. 2.2.1.
- redige, in duplice originale, il documento di Attestazione di verifica riportante l'esito (**positivo)** di verificazione e data di scadenza della stessa; indi sottoscrive entrambe le copie unitamente al verificatore firmatario del RdP .
- provvede a sottoporre il documento di Attestazione sottoscritto come sopra indicato all'approvazione del GESTLAB che lo sottoscrive nell'apposito spazio.
- provvede a gestire i due documenti di Attestazione sottoscritti, inviandone uno, al Titolare dello Strumento, e l'altro in archivio di SMSLAB unitamente al RdP e ai documenti di cui ai punti 1, 2 e 3 del paragrafo n. 2.2.1.
- invia al Cliente l'Attestato di Verificazione a mezzo consegna a mano diretta ovvero tramite Servizio Postale/Corriere in modalità tracciata.
- nel caso venga adottato il Servizio Postale/Corriere provvederà a darne avviso al Cliente a mezzo mail PEC allegando copia informatica del/i documento/i spedito/i.
- provvede all'obbligo di registrazione e comunicazione ai sensi dell'art.13 D.M. n.93/17

e) Riesame documentale e non conferma dell'esito

Qualora in sede di riesame della documentazione di verificazione (vedi punti 1 e 2 caso a), ovvero 1, 2, 3 caso b), del par. 2.2.1.) il Responsabile del Laboratorio rilevi che, causa errori presenti nel processo di verifica applicato ovvero nei calcoli dell'accuratezza dello strumento ovvero nelle circostanze generali di esecuzione della verificazione periodica, non siano individuabili i requisiti di giudizio di esito positivo ovvero di esito negativo già rilasciati in sede di verificazione, si attiva per l'esecuzione delle seguenti di azioni:

1. **in caso di individuazione di errore formale,** ossia che non abbia influenzato il requisito di esito positivo ovvero di esito negativo già rilasciato in sede di verificazione, provvede a riportare sul rapporto di prova l'esito del Riesame, la natura dell'errore riscontrato in riesame, le ragioni della sua ininfluenza sul requisito assegnato, e la conferma dell'esito positivo ovvero negativo già espresso sullo stesso "Rapporto di prova".
   Il rapporto sarà redatto in duplice originale, sottoscritto e archiviato, per una copia, insieme alla documentazione afferente la verificazione periodica, mentre l'altra copia sarà consegnata al Titolare dello strumento.
   Successivamente passa allo svolgimento delle attività previste per il riesame con conferma dell'esito (positivo o negativo) come descritto ai punti c) e d).

2. **in caso di errore sostanziale,** ossia che abbia influenzato il requisito di esito positivo o negativo già rilasciato in sede di verificazione, provvede a:
   - riportare sul rapporto di prova l'esito del riesame in cui sarà indicato la natura dell'errore riscontrato in sede di riesame, le ragioni della sua influenza sul requisito già rilasciato.
   - comunicare formalmente al Titolare dello strumento, entro le 24 ore dal riesame, che il requisito di esito positivo ovvero negativo già espresso sul modello "Rapporto di prova" è da ritenersi non confermato e che pertanto la verificazione dello strumento debba essere dichiarata nulla e pertanto ripetuta, entro 10 giorni lavorativi. In ogni caso, la documentazione emessa sarà, in ogni caso, mantenuta agli atti del LAB a testimonianza dell'evidenza dei fatti.
   - Il RESLAB, inoltre, provvederà a concordare una data con il Titolare dello strumento per l'esecuzione ex novo della verificazione annullata avendo cura di assegnare ad essa un nuovo n. progressivo nel Registro delle verificazioni.

Nota esplicativa: Si definisce "formale" l'errore che **non** incide sul risultato della misurazione della grandezza in esame in quanto afferente solo alla corretta compilazione della modulistica relativa al documentazione del processo di prova.

Di contro si definisce "sostanziale" l'errore che incide sul valore della misurazione della grandezza in esame alterando per essa il giudizio di conformità rispetto alla norma cogente.

3.0 Obblighi

Con riferimento al DM n. 93/17 si riportano di seguito i principali obblighi a cui sono sottoposti gli Organismi di Verificazione ed i Titolari dello strumento metrico.

3.1 Obblighi a carico dell'Organismo che esegue la verificazione periodica

- Controllo esistenza bolli metrici di verifica prima nazionale ovvero CEE/CE, ovvero marcatura CE, ovvero marcatura supplementare M (art.4 comma 2)
- Controllo dei sigilli provvisori apposti dal riparatore come riportati sul Libretto metrologico (art.7 comma 3) ovvero sulla dichiarazione di riparazione (art.7 comma 4)
- Controllo degli errori massimi tollerati per la tipologia dello strumento (art.4 comma 2)
- Controlli visivi e di eventuali check sum/CRC/versioni relativi ad eventuali al software e firmware metrologicamente rilevante
- Rilascio del Libretto metrologico, se non già esistente (art. 4 comma 12)
- Apposizione di contrassegno di esito positivo di verificazione (art.4 comma 13 a)
- Apposizione di contrassegno di esito negativo di verificazione (art.4 comma 13 b)
- Apposizione sigillatura a salvaguardia dispositivo di taratura (art. 4 comma 19)
- Registrazione e comunicazione (art. 13 comma 1 e 2)
- Esecuzione delle prove e le misurazioni necessarie atte a stabilire la conformità metrologica dello strumento/sistema di misura sottoposto alla verificazione periodica, adottando le procedure di competenza per la tipologia dello stesso.
- Redazione, in duplice originale, di un apposito Rapporto di prova, in cui vengono riportate ed elaborate le misurazioni rilevate e stabilito l'esito della prova: Positivo = Strumento Conforme, Negativo = Strumento non conforme.
- Sottoscrizione, unitamente al Titolare dello strumento, di entrambi gli originali del Rapporto di prova, e consegna di un originale al Titolare dello strumento.

3.2 Obblighi a carico dei Titolare dello strumento

I Titolari degli strumenti di misura, soggetti all'obbligo della verificazione periodica, sono tenuti a:

- ottemperare a quanto prescritto all'art.8 del DM n. 93/17
- richiedere una nuova verificazione periodica entro cinque giorni lavorativi prima della scadenza ovvero dieci giorni lavorativi dall'avvenuta riparazione dello strumento se tale riparazione ha comportato la rimozione di etichette e/o sigilli anche di tipo elettronico (art.4 comma 8)
- consentire l'accesso, sul luogo di svolgimento delle attività di verificazione, del personale ACCREDIA previa tempestiva comunicazione ed espletamento di tutte le procedure per l'accesso indicate dal Cliente.

4.0 Tempistiche

Il Cliente si rivolgerà all'Organismo per pianificare gli interventi di verificazione richiesti a valle di quanto previsto ai paragrafi 2.1.1 e 2.1.2.

Il Cliente e il Responsabile dell'Organismo concorderanno le date di inizio e di fine delle attività di verifica tenuto conto della facoltà dell'Organismo di eseguire la verificazione entro 45 giorni dalla data della richiesta (art.4 comma 16 D.M. n.93/17).

5.0 Reclami e Ricorsi

Il Ricorso è riservato al Cliente dell'attività ispettiva.
Il Reclamo può essere presentato da una qualsiasi parte interessata.

Il Cliente, ha diritto di ricorrere contro eventuali risultati delle attività di ispezione, o altri atti dell'Organismo che ritenga lesivi. Il ricorso deve essere presentato dal Cliente entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.

Per eventuali Ricorsi, Segnalazioni e/o reclami sui servizi resi dall'Organismo, il Cliente può inoltrare una comunicazione scritta all'indirizzo della sede operativa dell'Organismo o all'indirizzo e-mail PEC smscompany@pec.smscompany.it

Reclami e Ricorsi dovranno indicare, a pena improcedibilità:

1. chi è il reclamante/ricorrente;
2. l'oggetto della propria istanza,
3. la descrizione di ciò che si ritiene lesivo,
4. i riferimenti telefonici,
5. l'indirizzo e-mail
6. l'indirizzo della sede del proponente.

La gestione del reclamo sarà di competenza di una funzione non direttamente coinvolta nel processo, in genere, RGQ, che avrà facoltà di definire ed avvalersi delle figure organizzative aziendali idonee alla risoluzione del reclamo / ricorso e ad instaurare con il cliente o con la parte interessata, di appropriati canali di dialogo.

Qualora il reclamo o il ricorso fosse anticipato telefonicamente, i riferimenti scritti dovranno essere forniti entro cinque giorni lavorativi a mezzo di uno dei canali di comunicazione sopra indicati.

Al ricevimento della segnalazione, inviata secondo le modalità precedentemente indicate, si procede come di seguito descritto:

- il Responsabile Tecnico comunica al Cliente/Titolare metrico, entro 3 gg lavorativi a mezzo e-mail PEC con conoscenza a RGQ e GESTLAB, l'avvenuta ricezione della segnalazione e/o reclamo dichiarando formalmente la presa in carico e l'analisi della segnalazione/reclamo secondo le modalità operative descritte al par.5 del R.G. In rapida successione a tale attività formale si

adopera, tramite i canali telefonici, di stabilire un canale di dialogo telefonico per la discussione diretta delle problematiche esposte dal cliente/Titolare metrico.

- il contenuto viene esaminato dal RGQ per valutarne la relativa gestione;
- entro tre giorni, qualora si valuti che non sussista nessuna violazione dei requisiti, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare la parte interessata o il cliente, attraverso comunicazione all'interessato a mezzo PEC. Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone;
- qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione, la stessa viene gestita dal RGQ, che ne coordina la risoluzione, attivando entro cinque giorni lavorativi, le necessarie attività correttive. In ogni caso, l'Organismo, favorirà l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata o il Cliente, in modo da acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al Cliente. La risoluzione completa della controversia avverrà entro 30gg dall'inizio delle attività di risoluzione.

L'organizzazione garantisce che la presentazione di un ricorso o di un reclamo non costituisce motivo di discriminazione nei confronti di chi lo ha proposto.

Le decisioni sui ricorsi, sui reclami e sul trattamento degli stessi sono prese, o riesaminate ed approvate, da personale non coinvolto nell'oggetto del ricorso e senza conflitto d'interessi.

L'assenza di conflitto di interesse impone che tale personale non possa aver fornito consulenza o essere stato impiegato dal cliente reclamante o ricorrente nei due anni precedenti l'inoltro dello stesso.

SMSLab si impegna a fornire al ricorrente o al reclamante, previa richiesta, informazioni sullo stato di avanzamento e sui risultati delle attività di gestione delle pratiche.

In caso di controversie legali il Foro di competenza è quello di Napoli.

6.0 Imparzialità e indipendenza

Le verificazioni periodiche degli strumenti di misura di volume, effettuate nell'ambito del controllo metrologico legale regolamentate dal Decreto 21 aprile 2017, n. 93 e smi, dalla SMSLab, vengono condotte garantendo imparzialità, riservatezza e fiducia del loro esito.

La ricerca di minacce sull'imparzialità è effettuata a tutti i livelli della organizzazione, inclusi quelli potenzialmente derivanti dalle attività e relazioni sia della SMS S.p.A che dell'Organismo di Ispezione SMS LAB e del suo personale.

L'alta direzione dell'Organismo di Ispezione è impegnata all'imparzialità nelle attività di verificazione mediante sottoscrizione di una dichiarazione che la impegna a:

- sviluppare politiche per garantire l'imparzialità delle attività di verificazione;
- sorvegliare sull'applicazione delle politiche relative all'imparzialità e contrastare ogni tendenza che possa prefigurare l'influenza di aspetti commerciali sull'attività di verificazione, ivi compresi i criteri tariffari utilizzati;
- effettuare un monitoraggio costante su aspetti che influenzano la fiducia e l'affidabilità delle verificazioni attraverso un controllo sui principali indicatori (non conformità, reclami, ecc.);
- effettuare un monitoraggio costante degli esiti delle verificazioni, attraverso la procedura di campionamento delle decisioni prese per la verificazione secondo il dispositivo del Decreto 21 aprile 2017 n. 93;

- condurre un riesame annuale circa l'imparzialità delle attività di verificazione.

L'indipendenza dell'Organismo di Ispezione, tenuto conto delle condizioni nelle quali esegue i propri servizi, soddisfa i requisiti per gli organismi di Tipo C di cui alla norma di accreditamento.

I meccanismi di salvaguardia implementati per assicurare adeguata separazione di responsabilità e di rendicontazione tra le ispezioni e le altre attività aziendali sono:

- il Responsabile Tecnico non dipende gerarchicamente da persone che detengono responsabilità in materia di attività potenzialmente conflittuali con il servizio ispettivo, quali attività di progettazione, fabbricazione e fornitura dei dispositivi di misura oggetto di verificazione. In particolare, ai sensi dell'Allegato I del Decreto 21 aprile 2017, n. 93, egli dipende direttamente dal legale rappresentante della SMS S.p.A;
- il Responsabile Tecnico non ha alcuna responsabilità nelle attività di progettazione, fabbricazione e fornitura dei dispositivi metrici oggetto di verificazione;
- i contratti di lavoro applicati al personale dell'Organismo di Ispezione determinano la retribuzione sulla base di elementi (quali inquadramento e tempo) non direttamente dipendenti dal numero delle ispezioni effettuate e in nessun caso dal risultato di tali verificazioni;
- il personale dell'Organismo di Ispezione è tenuto a sottoscrivere, per accettazione, le seguenti regole di comportamento:
    a) adempiere al proprio lavoro con onestà, diligenza, lealtà e imparzialità;
    b) astenersi dal partecipare, nell'esercizio della propria attività di verificazione, all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere, direttamente o indirettamente, interessi finanziari o non finanziari, propri o che possono avere un conflitto con l'indipendenza di giudizio e l'integrità professionale in relazione all'attività di verificazione;
    c) non chiedere né accettare da soggetti diversi da SMS S.p.A, retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti;
    d) assicurare parità di trattamento a tutti i clienti dell'Organismo di Ispezione e respingere pressioni illegittime da qualunque parte provenienti.

7.0 Riservatezza

La SMS S.p.A assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività di verificazione, incluse quelli riguardanti i clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto:

– dall'art. 13 del Decreto 21 aprile 2017, n. 93;

– dall'organismo di accreditamento;

– da eventuali specifiche richieste della magistratura.

Al fine di garantire la riservatezza, il personale coinvolto nelle verificazioni sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito al cliente su richiesta.

Tale impegno comprende:

a) il rispetto del segreto d'ufficio sullo scopo e sui risultati delle verificazioni e su ogni altra informazione acquisita nell'ambito dell'espletamento delle attività di verificazione;

b) il divieto ad utilizzare a fini privati le informazioni di cui si viene a conoscenza;

c) l'accettazione, in caso di violazioni dell'impegno sottoscritto, delle sanzioni disciplinari previste.

La protezione delle informazioni riservate è garantita, inoltre dalle seguenti regole:

– la documentazione riportante i risultati delle verificazioni, sia su supporto cartaceo che elettronico, è conservata in archivi il cui accesso è limitato a personale autorizzato e vincolato dal segreto d'ufficio di cui sopra;

– i risultati delle verificazioni vengono inviati mediante posta elettronica certificata (e-mail), solo se specificatamente richiesto dal cliente e, in tal caso, all'indirizzo espressamente comunicato dal cliente;

– gli accessi ai dati archiviati su supporto informatico sono protetti da profili di accesso con password.

8.0 Utilizzo del Marchio Accredia

A norma del Regolamento Accredia R.G.09, l'utilizzo del Marchio Accredia è riservato ai soli soggetti accreditati e non se ne concede l'uso al Cliente dell'Organismo.

Nello specifico il suddetto logo, unitamente ai riferimenti del certificato di accreditamento ed al n. di abilitazione Unioncamere, vengono utilizzati nella richiesta di verificazione e nel rapporto di verificazione.

9.0 Aggiornamenti del Regolamento

Il presente regolamento potrà essere aggiornato a cura di D.G. e del Responsabile dell'Organismo (RESLAB) o, per quanto di sua competenza dal RGQ della SMS SpA.

Per ciascun aggiornamento, l'Organismo SMS LAB si impegna a comunicare alle parti interessate ed a rendere disponibile, la versione aggiornata, a mezzo pubblicazione sul sito Web http://www.smscompany.it/p/laboratorio.htm.

10.0 Allegati:

- Documento di Accreditamento
- All. 1 (Tabella servizi di V.P.)
- All. 9 Reg. Gen. – Dichiarazione imparzialità
- All. 2 Modulo Richiesta V.P. Mod. 02-RVP
- All. 3 Modulo Offerta Economica Mod. 03-OVP
- All. 7 Mod. 04-AT Attestato V.P.
- Mod. 08-LM Libretto Metrologico