REGOLAMENTO

VERIFICHE PERIODICHE CONTATORI ACQUA E DI CALORE

	DATA DI PRIMA EMISSIONE	VISTO PRIMA EMISSIONE Resp.Sist.Qual.	APPROVAZIONE AU		
	09/09/2016		Emesso in accordo D.M. 30 ottobre 2013 N. 155		
INDICE DI REV.	DATA DI AGGIORNAMENTO	VISTO PER EMISSIONE Resp.Sist.Qual.	SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	DATA DECORRENZA MODIFICA	APPROVAZIONE PRE
1.0	08/07/2017		Agg. secondo DM 93/2017		
1.1	31/10/2017		Conformazione del regolamento secondo le osservazioni di UNIONCAMERE del 12/10/2017		
1.2	27/02/2018		Conformazione del regolamento secondo i commenti di ACCREDIA		
1.3	16/07/2018		Revisione del Regolamento da parte del LEG		
1.4	18/10/2021		Recepiti commenti VII	01/10/2021	
1.5	29/08/2022		Revisione generale	30/08/2022	
1.6	06/09/2022		Recepiti commenti Accredia	07/09/2022	
1.7	09/09/2022		Recepiti commenti E.D. di rinnovo	12/09/2022	
1.8	15/09/2022		Recepite osservazioni Accredia	15/09/2022	
1.9	22/09/2022		Modifica a seguito di estensione dello scopo di accreditamento	16/12/2022	
2.0	20/01/2023		Recepito CSA AR 16/12/2022	20/01/2023	
2.1	26/07/2024		Adeguamento scopo in relazione al CSA AR del 24/07/2024	26/07/2024	

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Indice

1. Scopo e campo di applicazione 3
2. Modalità di gestione del regolamento 3
3. Riferimenti normativi e documenti applicabili 4
4. Termini e definizioni 5
5. Gestione delle risorse 5
5.1 Gestione delle risorse umane e addestramento 6
5.2 Gestione delle infrastrutture e ambienti di lavoro 6
5.3 Subappalto 6
5.4 Strumenti utilizzati nelle verificazioni 7
6. Modalità di svolgimento delle verificazioni 7
6.1 Richiesta di Attività Ispettive 7
6.2 Esecuzione del servizio di ispezioni – verifiche periodiche 9
6.2.1 Generalità 9
6.2.2 Verificazione periodica contatori acqua e di calore 10
6.3 Emissione del Rapporto di Verificazione 13
6.4 Uso del rapporto di verificazione 14
7. Registro dei rapporti di verifica 14
8. Condizioni contrattuali 15
9. Diritti e doveri 15
9.1 Doveri del Cliente 15
9.2 Diritti del Cliente 15
9.3 Diritti e doveri dell'OdI di CSQ 16
10. Reclami, ricorsi e contenziosi 17
11. Clausola di accettazione 18

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento definisce il regolamento adottato da Consorzio Servizi Qualificati, nel seguito CSQ, per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 nei seguenti settori:

- Controlli metrologici successivi (verificazione periodica) alla messa in servizio dei contatori di energia termica e dell'acqua (definiti secondo l'articolo 2, comma 1, lettera a e lettera d), del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22) strumenti di misura di cui all'allegato MI-001 e MI-004 della Direttiva 2004/22/CE (MID), nonché di analoghi strumenti posti in servizio in data antecedente l'entrata in vigore della Direttiva MID.

La verificazione periodica sui contatori dell'acqua e di energia termica ha lo scopo di accertare se essi riportano i bolli di verificazione prima nazionale o la presenza dei bolli CEE/CE, oppure della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare M, e se hanno conservato gli errori massimi tollerati per tali tipologie di verificazioni periodica.

Gli strumenti di misura sono sottoposti alla verificazione periodica con le periodicità previste nell'allegato IV del DM 93/2017, che decorrono dalla data della loro messa in servizio e, comunque, da non oltre due anni dall'anno della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare M; successivamente, la verificazione è effettuata secondo la periodicità fissata nell'allegato precedentemente citato e decorre dalla data dell'ultima verificazione.

L'OdI di CSQ effettua le verifiche ai sensi del DM 93/2017 su tutto il territorio nazionale (dove i Decreti hanno effetto). Per il dettaglio delle caratteristiche tecniche degli strumenti ricompresi nelle attività di verificazione periodica si rimanda al punto 6.2 del presente Regolamento.

2. Modalità di gestione del regolamento

Il presente Regolamento sarà a disposizione dei Clienti che ne richiedono una copia e, comunque, allegato alle offerte formulate dall'OdI di CSQ su questo specifico argomento o comunque riassunto negli elementi essenziali qualora la procedura di gara non consenta l'allegazione.

Le revisioni del Regolamento sono sottoposte allo stesso iter previsto per l'emissione. Le parti modificate rispetto alla revisione precedente (salvo che per le revisioni generali) sono evidenziate graficamente mediante una linea verticale posta lateralmente al testo che ha subito modifiche o nell'apposita sezione.

L'OdI di CSQ non modifica il presente regolamento, salvo nel caso in cui vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.).
In caso di revisione del regolamento, tutti i clienti che hanno in essere il contratto per le attività di ispezione vengono informati dell'esistenza della nuova revisione tramite specifica comunicazione e verifica di ricevimento.
L'utilizzo della comunicazione tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) dispenserà dalla verifica di ricevimento. Il Cliente ha il diritto di risolvere il contratto in essere con comunicazione scritta

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

(Raccomandata A/R o PEC), all'OdI di CSQ entro 10 gg, dalla data della comunicazione, fatto salvo il pagamento delle spettanze maturate dall'OdI di CSQ fino al momento della Risoluzione.

L'OdI di CSQ nulla ricevendo entro 10 gg dall'invio della comunicazione di modifica del regolamento, ritiene la revisione/nuova edizione del regolamento accettata per il principio del "silenzio assenso".

3. Riferimenti normativi e documenti applicabili

Il presente Regolamento è in accordo con il Manuale di Gestione per la Qualità dell'Organismo di Ispezione di CSQ nelle versione corrente ed è completato dalla procedura PQA 3.00 (Procedura per la qualifica degli ispettori) e fa inoltre riferimento alla seguente Legislazione e Normativa armonizzata o italiana:

- Decreto Legislativo 19 maggio 2016, n. 84 Attuazione della direttiva 2014/32/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti di misura, come modificata dalla direttiva (UE) 2015/13
- Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 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.
- Accredia_RG-01 rev.04 (18/07/2017) _ Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione Ispezione – Parte Generale;
- Accredia_RG-01-04 rev.01 (18/07/2017) _ Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- Accredia_RG-09 rev.07 (18/07/2017) _ Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

nella versione corrente

- Manuale di Gestione per la Qualità nelle versione corrente dell'Organizzazione Madre
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020_Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
- UNI EN ISO 9001_Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 19011_Linee guida per audit di sistemi di gestione
- UNI EN 1434 "contatori di calore" parti da 1 a 6 ed in particolare "Parte 6: Installazione, messa in servizio, controllo e manutenzione" specifica le modalità di installazione, messa in servizio, controllo e manutenzione dei contatori di calore"
- UNI EN ISO 4064 "Contatori d'acqua per acqua potabile fredda e acqua calda", parti da 1 a 3 ed in particolare "Parte 2 Metodi di prova"

Regolamenti e raccomandazioni OIML

- raccomandazione R 49 "Water meters intended for the metering of cold potable water"
  - Part 1: Metrological and technical requirements
  - Part 2: Test methods
  - Part 3: Test Report Format
- raccomandazione R 75 "Heat meters"
  - Part 1: General requirements
  - Part 2: Type approval tests and initial verification tests
  - Part 3: Test Report Format

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

4. Termini e definizioni

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni di cui alla UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 e i termini e le definizioni seguenti.

Organismo di ispezione di CSQ	la struttura tecnico-organizzativa dedicata esclusivamente, alle attività ispettive, separata dall'organizzazione madre ed identificabile nella struttura organizzativa e gestionale di CSQ
Strumento di misura	uno strumento di cui all'articolo 1, comma 1 del DM 93/2017, utilizzato per una funzione di misura legale
Verificazione periodica:	il controllo metrologico legale periodico effettuato sugli strumenti di misura dopo la loro messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione delle caratteristiche metrologiche, o a seguito di riparazione per qualsiasi motivo comportante la rimozione di sigilli di protezione, anche di tipo elettronico.
Sigilli:	sigilli di protezione, anche di tipo elettronico, applicati sugli strumenti per garantirne l'integrità dagli organismi notificati e dai fabbricanti, in sede di accertamento della conformità, e dagli Organismi di verificazione periodica che hanno presentato una segnalazione certificata di inizio attività all'Unioncamere e dalle stesse Camere e da altri Organismi autorizzati all'esecuzione delle verifiche durante il periodo transitorio di cui all'articolo 18 ed anteriormente;
Libretto metrologico:	il libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste dalla Legislazione vigente.
Cliente	il richiedente l'esecuzione di una verifica.
Titolare dello strumento	la persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di misura o che, ad altro titolo,ha la responsabilità dell'attività di misura.
Contatore acqua	strumento destinato alla misurazione continua, memorizzazione e visualizzazione del volume di acqua che fluisce attraverso il trasduttore di misura in condizioni di midura definite.
Contatore di calore o di energia termica	strumento destinato a misurare l'energia termica che, in un circuito di scambio termico, è assorbito o rilasciato da un liquido denominato liquido di trasmissione di energia termica; un contatore è uno strumento completo, oppure, uno strumento composto dalle sotto-unità "sensore di flusso", "coppia di sensori di temperatura" e "calcolatore" o da una combinazione delle medesime.

5. Gestione delle risorse

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

La pianificazione delle risorse viene valutata periodicamente con l'analisi di diversi aspetti del servizio:

- Attività da svolgere
- Carichi di lavoro
- Livelli di servizio ottenuti
- Obiettivi di miglioramento

I ruoli e le responsabilità coinvolte nell'attività oggetto del presente Piano di Qualità sono:

RSI	Responsabile del servizio ispettivo
DT/RT	Direttore Tecnico o Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione
VDT/VRT	Vice Direttore Tecnico o Sostituto
IS	Ispettori

5.1 Gestione delle risorse umane e addestramento

La gestione delle risorse umane e il loro addestramento è eseguito in conformità al Manuale di Qualità dell'organizzazione madre di CSQ e alla specifiche procedure di qualità dell'OdI: PQA 3.00 e PQA 4.00.
E' previsto un piano pluriennale di monitoraggio degli ispettori esperti, di selezione dei candidati ispettori e di formazione continua per tutto il personale coinvolto a vario titolo nelle attività ispettive.

5.2 Gestione delle infrastrutture e ambienti di lavoro

La gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro deve seguire le modalità impartite dal Manuale di Qualità dell'organizzazione madre di CSQ.
È responsabilità del LEG e del RSI definire le infrastrutture necessarie ad ottenere la conformità dei servizi oggetto del presente Regolamento, con il coinvolgimento del RT.

5.3 Subappalto

L'OdI di CSQ può avvalersi di laboratori o organismi esterni per affidare alcune parti dell'attività di verifica comprese nel campo di attività dell'organismo stesso.

I subappaltatori selezionati quali possibili affidatari dovranno possedere i seguenti requisiti:

- Essere in possesso dell'accreditamento ACCREDIA secondo la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025
- Essere in possesso dell'accrediatmento ACCREDIA secondo la Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020

Oppure (previa qualifica secondo specifica procedura)

- Operare in accordo al sistema gestionale di qualità con relativa documentazione conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 o alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, aver ottenuto l'accreditamento per le misure di interesse ma non avere ancora ottenuto

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

l'accreditamento da parte di ACCREDIA per l'intera gamma necessaria pur essendo dotato di idonea strumentazione di taratura.

Per l'affidamento delle attività che possono essere considerate parte delle verifiche oggetto del presente regolamento il laboratorio esterno dovrà essere valutato positivamente dall'OdI di CSQ, secondo quanto indicato in apposita procedura, prima di essere utilizzato quale subappaltatore.

Per quanto concerne alle modalità di subappalto si rimanda allo specifico punto del MdQA nella versione corrente ed alla convenzione che viene firmata per ogni singolo subappalto.

Il Cliente sarà informato del dettaglio delle attività affidate all'esterno nonché dei riferimenti del subappaltatore. Il Cliente ha la facoltà di rifiutare, per giustificati motivi, tale affidamento all'esterno entro 5 giorni lavorativi dalla data della comunicazione.

5.4 Strumenti utilizzati nelle verificazioni

Gli strumenti utilizzati nella verificazione periodica non dovranno essere affetti da un errore e da incertezza estesa superiori a come definito nelle singole e specifiche procedure.

Gli strumenti campione utilizzati dall'ispettore per eseguire la verificazione periodica sul luogo di funzionamento sono muniti di certificato di taratura rilasciato da laboratori accreditati da enti designati ai sensi del regolamento (CE) 9 luglio 2008, n. 765/2008, del Parlamento europeo e del Consiglio, per la grandezza ed il campo di misura che gli strumenti sono destinati a misurare.

La periodicità con la quale tali strumenti dovranno essere sottoposti alla suddetta certificazione dovranno essere :

- Per gli strumenti utilizzati per la misurazione delle grandezze pressione e temperatura, ogni due anni;
- Per gli strumenti utilizzati per la misurazione della grandezza umidità, ogni 3 anni;
- Per i banchi manometrici del tipo "a pesi diretti" o "a pistone cilindro", ogni 3 anni;
- Per i contatori di controllo (master meter), ogni due anni.

Gli strumenti necessari per l'esecuzione delle ispezioni coperte dal campo di applicazioni dell'OdI sono nella disponibilità materiale dell'OdI di CSQ, per particolari strumenti può essere utilizzato il noleggio o il mezzo di comodato d'uso o di altra forma che comunque ne assicuri l'effettiva disponibilità.

6. Modalità di svolgimento delle verificazioni

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e alle procedure dell'OdI di CSQ specifiche per il settore applicabile.

6.1 Richiesta di Attività Ispettive

Le modalità di attivazione del servizio di ispezione, prevedono le seguenti fasi:

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

1. **RICHIESTA**: il Cliente presenta richiesta all'OdI per l'esecuzione di un'attività di Verificazione periodica. La richiesta può avvenire mediante comunicazione scritta (posta cartacea, e-mail, fax) oppure, in prima istanza, mediante contatto telefonico.
   Il RSI competente raccoglie la richiesta del Cliente e procede ad inoltrare allo stesso il modulo 7.40 al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie per la formulazione dell'offerta e la verifica della sussistenza dei requisiti di legge per l'effettuazione del servizio. In particolare:
   - Tipologia di strumento da sottoporre a verifica;
   - Marche e modelli degli strumenti di misura da sottoporre a verifica;
   - Portate nominali caratteristiche degli strumenti da sottoporre a verifica;
   - Totalità degli strumenti di misura da sottoporre a verifica;
   - Tipologia di verifica (in campo o i laboratorio).

   Del Mod. 7.40 il cliente deve compilare esclusivamente le parti 1, 2 e 3.
2. **OFFERTA**: l'OdI di CSQ analizza la richiesta del Cliente per accertarsi di possedere la capacità di svolgere le attività di verificazione. In caso di verifiche in campo, se necessario organizza un sopralluogo verbalizzato, nel quale prende nota delle necessità di strumentazione, personale e fattibilità del servizio richiesto.
   Successivamente alla verifica di fattibilità invia al Cliente l'offerta (mod. 7.40), compilando le parti mancati del modello, ed il presente Regolamento a mezzo posta, fax mail o brevi mani. Le offerte vengono formulate in relazione al listino in vigore che comprende anche la politica degli sconti basata su fattori oggettivi di impegno (esempio: numerosità di verificazioni richieste).
3. **ORDINE**: l'accettazione dell'offerta può avvenire attarverso l'emissione di comunicazione scritta (ordine specifico da parte del Cliente) che dovrà contenere espressi riferimenti a tutte le condizioni indicate nel Mod. 7.40. L'accettazione potrà avvenire altresì anche direttamente mediante la sottoscrizione del Mod. 7.40.
   Il presente Regolamento è richiamato nella Conferma d'ordine e costituisce parte integrante dello stesso, il Cliente, sottoscrivendo il modulo Conferma d'Ordine ed il Regolamento accetta gli importi relativi alle attività di ispezione e le condizioni economiche stabilite dall'OdI di CSQ nel Mod. 7.40.
4. **RIESAME**: la Direzione dell'OdI, intesa come DT, VDT o LEG, alla ricezione dell'ordine, provvede a verificarne la rispondenza a tutti i requisiti di offerta e l'accettazione del Cliente di tutte le condizioni inidcate. Dove queste non siano rispettate, lo stesso procede a risolvere con il Cliente quanto risulta non coerente con l'offerta e le relative modalità di accettazione. Tale attività deve essere risolta nel tempo massimo di 5 giorni lavorativi dopo i quali l'ordine di ritiene non accettato dandone comunicazione al Cliente stesso. Solo in caso di esito positivo dell'attività, la Direazione dell'OdI procede alla controfirma del Mod. 7.40 come attestazione dell'avvenuto riesame ed all'archiviazione dello stesso, avviando l'iter di verificazione.

Nel caso di partecipazione a gare pubbliche e/o private con documenti proprosti dal Cliente, la Direzione dell'OdI procede alla formulazione dell'offerta ed alla firma del contratto verificando il rispetto di tutti i requisiti precedentemente descritti.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

6.2 Esecuzione del servizio di ispezioni – verifiche periodiche

6.2.1 Generalità

Le attività svolte dall'Organismo di Ispezione di CSQ consistono in:

- Relativamente ai contatori di acqua pulita fredda:
  - Con portata di sovraccarico fino a 500 m^3/h, in laboratorio permanente
  - Con portata di sovraccarico fino a 80 m^3/h, in campo

- Relativamente ai contatori di energia termica di classe di accuratezza ≥ 2
  - Con portata permanente fino a 400 m^3/h, in laboratorio permanente

- Per tutte le tipologie di strumenti sopra richiamati:
  - Aggiornamento del libretto metrologico (se esistente).
  - Rilascio del libretto metrologico (se non esistente);

Le attività di verificazione sono pianificate e gestite dal VDT dell'organismo di ispezione mediante il coordinamento delle risorse a lui assegnate.

L'Organismo di ispezione si compone di due distinte entità entrambe dipendenti dal DT:

- Il "**laboratorio metrologico interno**"
- Gli "**ispettori per le verifiche sul luogo di funzionamento**"

Le principali attività svolte dal "Laboratorio Metrologico interno/fisso" all'Organismo sono le seguenti:

- gestione di marchi e sigilli di protezione definiti e depositati presso Unioncamere ed a disposizione degli ispettori;
- gestione delle scadenze delle verifiche periodiche e programmazione delle visite ispettive;
- gestione della strumentazione da utilizzare durante le ispezioni e della relativa documentazione di certificazione e taratura;
- gestione delle apparecchiature da utilizzare in sostituzione di quelle ritirate per guasto o per incompatibilità metrologica.
- attività di verificazione periodica sulle varie tipologie di contatore da sottoporre a verificazione.

L'attività degli ispettori per le "verifiche sul luogo di funzionamento", sono le seguenti:

- gestione della strumentazione di prova e verifica a loro affidata e corretta cura della stessa;
- gestione delle pinze e dei sigilli metrologici personali;
- gestione dell'attrezzatura informatica affidata e verifica della conformità all'utilizzo in campo;
- attività di verificazione periodica sulle varie tipologie di contatore da sottoporre a verifica.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Tutte le attività devono essere svolte in conformità a quanto prescritto dal Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, dal presente Regolamento e dalle Istruzioni tecnico-operative di riferimento, nella loro revisione corrente.

Qualora la verificazione periodica sia effettuata presso il laboratorio interno/fisso dell'Organismo di Ispezione, il Cliente si impegnerà in fase di installazione del contatore verificato, a sigillare mediante i sigilli "da installatore" forniti dall'OdI di C.S.Q. o comunque sulla base dello standard di qualità del cliente, le parti non metrologiche raccomandate dalla guida WELMEC 11.3 in relazione alla tipologia di contatore verificato.

6.2.2 Verificazione periodica contatori acqua e di calore

La verificazione periodica sui contatori acqua e di calore ha lo scopo di accertare la presenza i bolli CEE/CE, oppure della marcatura CE e della marcatura metrologica supplementare M e se hanno conservato gli errori massimi tollerati per tale tipologia di controllo.

L'OdI di CSQ pianifica le verificazioni periodiche in base alla periodicità di scadenza prevista dalle disposizioni di legge o sulla base di eventuali accordi con il Cliente, ma comunque entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

La verifica dei contatori può comprendere un sopralluogo preliminare sul luogo di installazione del contatore atto a definire le modalità di esecuzione della verificazione periodica.

Se del caso, l'OdI di CSQ prende contatto con il titolare del contatore concordando la data e l'ora in cui sarà eseguito il sopralluogo preliminare alla verificazione periodica. L'ispettore incaricato di eseguire la fase preliminare dovrà determinare, in base alle condizioni ambientali del luogo di installazione del contatore acqua e di calore ed alla tipologia di contatore, se la verificazione dovrà essere effettuata sul luogo di funzionamento (con il contatore di riferimento installabile in serie al contatoro sottoposto a prova, o anche con l'utilizzo del laboratorio mobile) oppure, in laboratorio fisso (remoto).

La verificazione periodica del contatore acqua sul luogo di funzionamento dovrà essere effettuata in conformità alla procedura "PQA 5.0 **Verificazione periodica dei contatori acqua**", meccanici Statici e venturimetrici.

La verificazione periodica del contatore di calore sul luogo di funzionamento dovrà essere effettuata in conformità alla procedura "PQA 6.0 **Verificazione periodica dei contatori di calore**" con sensore di flusso meccanico e con sensore di flusso statico.

Se già non concordato durante la visita preliminare, l'OdI di CSQ prende contatto con il titolare del contatore acqua e di calore concordando la data e l'ora in cui sarà effettuata la verificazione.
Inoltre, il titolare sarà informato dall'OdI di CSQ che per l'esecuzione della verificazione sarà necessario sospendere la fornitura e che sarà di sua esclusiva competenza spegnere in sicurezza e poi riattivare gli apparecchi utilizzatori ad esso collegati, anche con l'eventuale assistenza di

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

personale tecnico abilitato, in quanto l'OdI di CSQ non interviene sugli impianti e sui componenti posizionati a valle del contatore.

Al termine della verificazione, l'ispettore dell'OdI di CSQ compila il Rapporto di verificazione comunicando al Cliente l'esito positivo o negativo della stessa.

Il Rapporto di verificazione evidenzia "esito positivo" quanto i requisiti specifici del contatore sottoposto a verificazione risultano conformi e con errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica dei dispositivi:

- gli errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica dei contatori sono pari a quelli fissati per i controlli in servizio, in corrispondenza della stessa tipologia e classe di accuratezza, dalla relativa Norma armonizzata o Raccomandazione OIML.
- Nei casi in cui le pertinenti norme armonizzate o Raccomandazioni OIML non prevedono errori specifici per le verifiche sugli strumenti in servizio, gli errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica sono quelli riportati nell'allegato alla Direttiva MID rispettivamente MI-001 (contatori acqua) e MI-004 (contatori di calore).
- Per gli strumenti di misura muniti di approvazione nazionale messi in servizio entro i termini ed ai sensi dell'articolo 22, comma 1, del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, e successive modifiche, in caso di divergenza fra norma nazionale ed europea, gli errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica sono quelli previsti dalla pertinente norma europea.
- Nei casi in cui le pertinenti norme nazionali, europee, armonizzate o raccomandazioni OIML non prevedono errori specifici per le verifiche sugli strumenti in servizio, gli errori massimi tollerati in sede di verificazione periodica sono quelli previsti per la verificazione prima dalla vigente normativa nazionale e europea o per l'accertamento della conformità.
- Gli errori massimi tollerati in sede di controlli casuali o a richiesta sono superiori del 50 per cento rispetto a quelli stabiliti per la verificazione periodica

L'esito positivo è attestato mediante l'apposizione del contrassegno verde "contrassegno di esito positivo" di avvenuta verificazione periodica conforme alle disposizioni legislative vigenti e con l'indicazione della successiva scadenza.

Il contrassegno deve essere apposto in evidenza sul contatore dall'ispettore che deve obliterarlo nel numero corrispondente al mese di esecuzione della verificazione. L'anno già prestampato sull'etichetta e l'obliterazione del mese indicano la scadenza della verificazione periodica, entro la quale il contatore deve essere nuovamente sottoposto a verificazione periodica.

In caso di esito negativo della verificazione periodica, l'ispettore deve apporre in evidenza sul dispositivo il contrassegno rosso "contrassegno di esito negativo".

Se i contrassegni non possono essere applicati direttamente sugli strumenti, devono essere apposti sul libretto metrologico di cui al passo successivo.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Al termine della verificazione l'ispettore deve provvedere alla compilazione del Libretto Metrologico del contatore. Tale Libretto deve essere in possesso del titolare del contatore.

Se il contatore non è dotato di Libretto Metrologico perché soggetto per la prima volta alla verificazione periodica, l'ispettore dell'OdI di CSQ provvede al rilascio del sopraccitato Libretto, anche su supporto informatico, al titolare del contatore. Qualora risulti smarrito il libretto potrà essere riemesso solo previa acquisizione della dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 o relativa segnalazione alla competente C.C.I.A.A. dell'effettivo smarrimento.

L'ispettore incaricato della verificazione periodica, nei casi in cui svolge contestualmente anche le funzioni di riparazione, dà evidenza sul libretto metrologico di tutte le operazioni svolte.

Quando l'effettuazione della verifica metrologica con l'utilizzo del contatore di controllo in serie al contatore sottoposto a prova non può essere effettuata per problematiche meccaniche o per l'impossibilità di mantenere le condizioni ambientali conformi alle prescirizoni della procedura, l'effettuazione della verifica metrologica potrà essere effettuata nel laboratorio mobile appositamente predisposto e posizionato in prossimità dell'utenza.

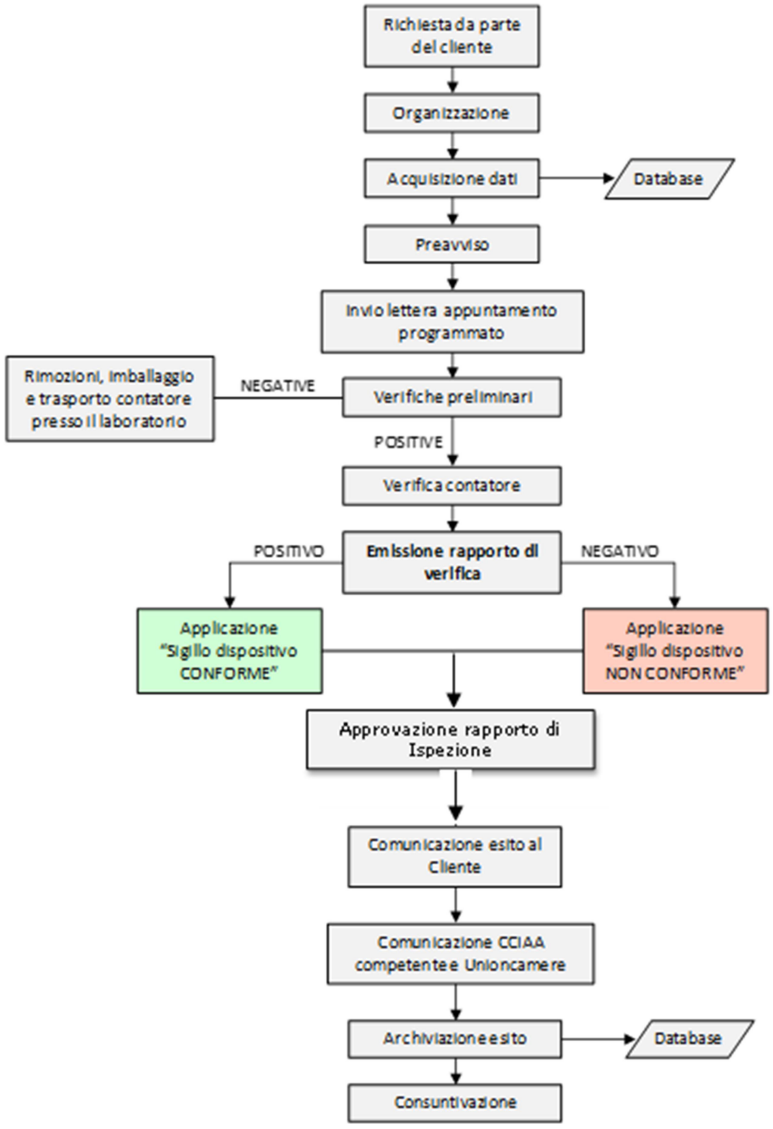
Qualora la verificazione presso il luogo di funzionamento non possa essere effettuata per impossibilità di mantenere condizioni ambientali corrette, il contatore dovrà essere rimosso e trasportato presso il laboratorio fisso remoto dove verrà eseguita la verifica metrologica.

Il contatore sottoposto a verificazione viene sostituito con altro avente medesime caratteristiche tecniche, imballato con sistemi idonei e trasportato presso il laboratorio interno dell'OdI di CSQ.
Prima di rimuovere il contatore si dovrà procedere alla compilazione del "Modulo di rimozione" così come indicato nella "Procedura di verificazione periodica dei contatori".
L'effettuazione della verifica metrologica nel laboratorio fisso sarà effettuata secondo le procedure in atto nel laboratorio e con i tassi di ammissibilità previsti dalla documentazione tecnica del contatore sottoposto a prova.

Una volta completata la verificazione ed inviato il rapporto di verificazione al Cliente, sulla base dell'esito della verificazione e delle considerazioni commerciali il Cliente comunica all'OdI di CSQ se il contatore deve essere restituito, oppure, smaltito.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

6.2.2.1 Modalità operative verificazione periodica contatori acqua e di calore sul luogo di funzionamento



6.3 Emissione del Rapporto di Verificazione

Una volta concluse le attività di ispezione, l'OdI di CSQ emetterà il Rapporto di verificazine in cui saranno definiti i risultati riscontrati.

I Rapporti di verifica di cui sopra sono realizzati mediante gli appositi moduli previsti dall'OdI di CSQ, i moduli possono essere riempiti anche con i dati che sono registrati per via informatica durante l'ispezione e successivamente formattati secondo il modello previsto dall'OdI di CSQ.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Al DT, l'Organismo di Ispezione delega il compito di approvare e controfirmare i rapporti di verifica, inerenti le prestazioni oggetto dell'affidamento.
L'approvazione avviene tramite il processo di "delibera" con il quale il DT si accerta che è stato seguito il processo previsto e che i dati delle ispezioni corrispondono agli standard dell'OdI di CSQ.
L'approvazione e la firma degli elaborati soprarichiamati comportano la corresponsabilità del DT e dell'Organismo di Ispezione nei confronti del Committente.

Tutti i rapporti di verifica devono riportare l'identificazione univoca di tutti i membri del gruppo di ispezione (ivi inclusi il RSI ed il DT), nonché la rispettiva firma o altra forma di certa autenticazione (anche per via elettronica/e-mail o fax).

In caso di esito negativo della verificazione periodica, viene avvisato il titolare del contatore e successivamente, entro sette giorni dalla verificazione, la Camera di Commercio competente. I dispositivi per i quali la verificazione ha avuto esito negativo possono essere detenuti dal titolare nel luogo di attività purché muniti del contrassegno di cui ai punti 6.2.2 e 6.2.3, e non utilizzati.

6.4 Uso del rapporto di verificazione

Il Cliente ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il rapporto di verificazione per tutti gli scopi legali, promozionale o commerciali, purché non produca confusione o non induca in errore il destinatario sul suo effettivo significativo; in particolare può pubblicizzare il fatto nel modo che egli ritiene più opportuno, purché rigorosamente riferito all'oggetto dell'Ispezione.

In caso di accertamento di comportamenti scorretti, l'OdI di CSQ intraprenderà le azioni del caso a tutela dei terzi e della propria immagine.

7. Registro dei rapporti di verifica

L'OdI tiene un registro , organizzato su supporto cartaceo o informatico, nel quale sono riportate, in ordine cronologico, le richieste di verificazione periodica pervenute, la loro data di esecuzione con il relativo esito in conformità a quanto indicato all'art. 13 del DM 93/2017. Qualora l'affidamento delle verificazioni periodiche avvenga in modo massivo, affidamento di un lotto di verificazioni da effettuare in relazione alla data di scadenza della precedente verifica per i singoli strumenti, la data di richiesta di verificazione periodica non coinciderà necessariamente con la data di inoltro dell'affidamento massivo ma, in accordo con il Cliente, potrà essere calcolata 45 giorni prima rispetto alla scadenza della verifica sul singolo strumento, fermo restando la data di ricezione dell'affidamento massivo. Diverse indicazioni potranno essere concordate con il Cliente ed indicate nel Piano della Qualità della singola commessa.

L'OdI invia telematicamente entro dieci giorni lavorativi dalla verificazione (Art. 13 comma 1, DM 93/2017), alla Camera di commercio di ciascuna delle province in cui ha effettuato operazioni di verificazione periodica e a Unioncamere, un documento di riepilogo degli strumenti verificati.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Una copia della lista di controllo è trasmessa, in formato cartaceo o elettronico, alla Camera di Commercio competente per territorio; una ulteriore copia di detta lista è tenuta a disposizione delle Autorità di controllo da parte del titolare dello strumento.

8. Condizioni contrattuali

Per le condizioni contrattuali dei servizi descritti nel presente Regolamento (compensi e modalità di pagamento, durata, efficacia e rescissione del contratto, ecc.), trovano applicazione le disposizioni contenute nel modulo di contratto-convenzione sottoscritto dalle parti.

9. Diritti e doveri

9.1 Doveri del Cliente

Il Cliente richiedente l'ispezione deve:

a) rispettare le prescrizioni del presente Regolamento;
b) fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare;
   ad esempio:
   - il libretto metrologico;
   - i verbali dell'ultima verificazione periodica;
   - i rapporti tecnici a seguito di eventuali riparazioni;
c) garantire al personale dell'OdI di CSQ l'accesso ai luoghi ove sono installati i componenti da sottoporre a verificazione (es. i luoghi di installazione dei contatori acqua e di calore oggetto di ispezione; ecc.);
d) comunicare all'OdI di CSQ i recapiti del titolare dei componenti/prodotti da sottoporre a verificazione;
e) comunicare all'OdI di CSQ eventuali reclami ricevuti da clienti e/o da soggetti con interesse motivato relativamente al componente/prodotto ispezionato
f) informare l'OdI di CSQ in merito a trasferimenti di proprietà, variazioni di recapiti, cambi di denominazione sociale;
g) attenersi al rispetto del presente Regolamento;
h) consentire agli ispettori di ACCREDIA il pieno accesso alle strutture ed alla sorveglianza dell'attività dell'OdI di CSQ;
i) corrispondere gli importi pattuiti nei tempi contrattualmente previsti.

In caso di mancato rispetto anche di uno solo degli impegni di cui sopra da parte del Cliente, l'OdI di CSQ ha la facoltà di sospendere l'intervento ed è liberato da qualsiasi obbligo previsto nello specifico Regolamento, potendo peraltro avvalersi della facoltà di risolvere il Contratto.

9.2 Diritti del Cliente

Il Cliente:

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

a) può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami affinché l'OdI di CSQ possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito;
b) può chiedere la sostituzione degli ispettori dell'OdI di CSQ qualora vi siano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta all'OdI di CSQ entro e non oltre il periodo di tempo stabilito nella comunicazione di pianificazione della verificazione;
c) può formulare delle riserve rispetto al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso delle attività di valutazione dagli ispettori dandone comunicazione scritta all'OdI di CSQ;
d) può rinunciare all'attività di ispezione in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente documento;
e) ha il diritto di ricevere, previo richiesta, le procedure citate nel presente Regolamento;
f) ha il diritto di non accettare il subappalto secondo quanto indicato allo specifico punto del presente Regolamento.

9.3 Diritti e doveri dell'OdI di CSQ

I doveri dell'OdI di CSQ sono:

a) mantenere aggiornata tutta la documentazione del Sistema di Gestione interno (anche con l'ausilio della procedura informatica di archiviazione) con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti l'ispezione;

b) operare nel rispetto dei principi di:

Indipendenza
L'indipendenza dalla restante parte dell'organizzazione è assicurata dalla direzione diretta dal Presidente che, qualora lo ritenga necessario, può assumere anche direttamente la responsabilità del DT.

Riservatezza
L'Organismo ed i propri ispettori sono vincolati alla riservatezza delle informazioni in loro possesso. La necessità di rendere pubblici alcuni dati viene esposta al cliente già in fase contrattuale e se ne chiede l'autorizzazione preventiva. Ogni ispettore viene richiamato all'obbligo di riservatezza sui dati in suo possesso ed in generale sugli elementi caratteristici del suo incarico.

Imparzialità
L'imparzialità viene perseguita sulla base del confronto numerico dei parametri misurati nelle prove strumentali per confronto con quelli previsti dalle norme e dai requisiti contrattuali. Si prevede la registrazione dei parametri misurati in campo non solo su supporto cartaceo ma direttamente per via informatica anche al fine di consentire una verifica a posteriori del giudizio formulato;

c) informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'abilitazione di cui alle attività oggetto dello specifico Regolamento da parte dell'autorità

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

competente; l'OdI di CSQ 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'OdI di CSQ, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi;

d) garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dalle propria attività;

e) seguire le ispezioni oggetto del contratto secondo le modalità indicate nello specifico Regolamento, in modo conforme alle disposizioni prescritte dalla legislazione italiana e europea vigente ed in modo da arrecare il minimo disturbo al regolare svolgimento delle attività del Cliente e del titolare del prodotto/componente ispezionato;

f) garantire che tutto il personale ispettivo (sia interno, sia esterno) impiegato per le attività di ispezione sia stato opportunamente edotto e informato circa i rischi generali e specifici delle attività di ispezione, nonché circa il documento di valutazione dei rischi (DVR).

g) Informare il cliente, l'organismo di vigilanza ed Accredia di ogni variazione significativa dell'Organigramma, così come indicato nel RG-01 di Accredia.

10. Reclami, ricorsi e contenziosi

Il Cliente e/o altro soggetto con motivato interesse può presentare **reclamo** relativo all'operato dell'OdI di CSQ.
Sotto la responsabilità della Direzione dell'OdI di CSQ, il reclamo viene analizzato e gestito da personale indipendente e che non è stato coinvolto nelle attività oggetto di reclamo.Vengono individuate le eventuali azioni da intraprendere per la verifica della fondatezza del reclamo e per la relativa gestione e soluzione; al reclamante viene sempre fornita risposta scritta (entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo) per confermare il ricevimento del reclamo e dei tempi di intervento previsti circa la chiusura del reclamo e fornire, ove possibile, informazioni circa lo stato di avanzamento della gestione del reclamo e i risultati raggiunti nelle fasi intermedie.

Il soggetto reclamante potrà essere contattato per informazioni e per la definizione delle azioni necessarie alla soluzione ovvero, se del caso, per una verifica supplementare. Al reclamante verrà confermato per iscritto l'esito del reclamo e le decisioni assunte per ovviare alle conseguenze qualora l'esito delle verifiche confermi la fondatezza del reclamo.

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto delle decisioni adottate dall'OdI di CSQ nell'ambito delle attività di verificazione oggetto dello specifico Regolamento, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione, può presentare **ricorso** per iscritto (tale ricorso deve contenere il riferimento dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione deve essere supportata da evidenze documentali, se esistenti).

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Il **ricorso** può essere presentato, da un cliente che abbia stipulato con l'Istituto un contratto di controllo/ispezione, o un richiedente di controllo/ispezione, direttamente contro un atto o una decisione dell'OdI di CSQ, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
Ogni ricorso scritto, che pervenga all'OdI di CSQ avrà conferma di ricezione entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento e viene comunque preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.
Ogni ricorso viene sottoposto al LEG il quale provvede a fare eseguire gli accertamenti in merito tramite una procedura in cui viene utilizzato personale indipendente non direttamente coinvolto nell'oggetto del ricorso.
Nel processo di trattamento dei ricorsi viene sempre garantita la necessaria indipendenza, esperienza e competenza del personale incaricato dell'analisi; nel caso di ricorsi relativi ad attività di ispezione non può essere utilizzato nell'esame del ricorso personale che è stato coinvolto nell'attività di verificazione.

Al termine del processo di riesame LEG provvederà a trasmettere una risposta scritta al ricorrente, indicando le soluzioni definitive e le azioni necessarie, comunque entro il termine massimo di 40 giorni dal ricevimento del ricorso.

In caso di necessità, l'OdI di CSQ può decidere di effettuare una nuova visita, valutazione o prova.

I costi del ricorso saranno a carico:
- dell'OdI di CSQ se il ricorso è accolto;
- del ricorrente se il ricorso è respinto.

L'OdI di CSQ conserva tutte le registrazioni relative ai reclami ed ai ricorsi.

Qualora l'esito del ricorso non venga accettato dal cliente si aprirà una procedura di **contenzioso**.
Il contenzioso verrà gestito ed analizzato in relazione al contratto ed alle specifiche clausole previste o, se assenti specifiche clausole, alla legislazione vigente.
La risoluzione di eventuali contenziosi insorti tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione di una Procedura Operativa di controllo e/o ispezione dell'OdI di CSQ è effettuata tramite un tentativo di soluzione stragiudiziale.
Qualora il tentativo di soluzione stragiudiziale non andasse a buon fine il contenzioso seguirà la normale evoluzione prevista dalla legislazione richiamata dal contratto e del foro competente (qualora non diversamente convenuto per i contenziosi giudiziali risulta competente il foro di Milano).

11. Clausola di accettazione

Il presente Regolamento costituisce parte integrante della convenzione tra l'OdI di CSQ ed il Cliente che assegna l'esecuzione delle verificazioni periodiche dei contatori acqua e di calore all'OdI di CSQ.

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**

Tramite la sottoscrizione in calce, il Cliente dichiara di accettare tutte le clausole stabilite nel presente Regolamento, nonché le norme, guide e documenti di riferimenti esplicitamente citati nel Regolamento stesso.
Qualora venga sviluppato uno specifico piano della qualità per il Cliente i contenuti del presente regolamento sono riportati nel piano della qualità e la sottoscrizione di detto documento sostituisce la sottoscrizione del regolamento.

Luogo e data _____

Firma del Cliente

_____

Documento di proprietà di Consorzio Servizi Qualificati e di categoria **RISERVATO. L'utilizzo del documento e dei contenuti in esso riportati è consentito solo nell'ambito delle trattative e per la stesura di un contratto con Consorzio Servizi Qualificati. È vietato l'utilizzo in ogni altro ambito.**