




## REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE I.T.EX SRL QUALITY SERVICES

|             |             |  |   |  |   |
|-------------|-------------|--|---|--|---|
| 6           | 04.05.2026  | Variatione personale direttivo                           |  |  |  |
| 5           | 01.07.2024  | Aggiornamento cap. 3, 4, 5.2, 9, 10, 11 e 13.            | /   | /  | /   |
| 4           | 01.07.2022  | Sostituzione terminologica e riapprovazione              | /   | /  | /   |
| 3           | 26.11.2021  | Adeguamento gestione commenti esame documentale Accredia | /   | /  | /   |
| 2           | 21.09.2021  | Estensione accreditamento                                | /   | /  | /   |
| 1           | 21.09.2020  | Integrazioni su uso del marchio da parte dei Clienti     | /   | /  | /   |
| 0           | 30.08.2020  | Prima emissione  | /   | /  | /   |
| <b>Rev.</b> | <b>Data</b> | <b>Descrizione</b>                                       | <b>Redatto<br/>HSEQD</b>  | <b>Verificato<br/>DG</b>   | <b>Approvato<br/>PRE</b>  |

**INDICE**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>GENERALITÀ</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b>   | <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3</b>   | <b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4</b>   | <b>DEFINIZIONI</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5</b>   | <b>RESPONSABILITÀ E SUBAPPALTO</b>   | <b>5</b>  |
| <b>5.1</b> | <b>IMPEGNI DI I.T.EX</b>   | <b>5</b>  |
| <b>5.2</b> | <b>DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5.3</b> | <b>SUBAPPALTO</b>  | <b>6</b>  |
| <b>6</b>   | <b>DISTRIBUZIONE</b>   | <b>7</b>  |
| <b>7</b>   | <b>RICHIESTA DI OFFERTA PER IL SERVIZIO DI ISPEZIONE</b>   | <b>7</b>  |
| <b>8</b>   | <b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE ED ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>9</b>   | <b>PROCESSO DI ISPEZIONE – DIAGRAMMA DI FLUSSO</b>   | <b>8</b>  |
| <b>10</b>  | <b>PROCEDURA DI ISPEZIONE</b>  | <b>10</b> |
| <b>11</b>  | <b>CONTENUTI DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE INTERMEDI E FINALI E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE</b>                 | <b>10</b> |
| <b>12</b>  | <b>CLASSIFICAZIONE DEGLI ESITI</b>   | <b>11</b> |
| <b>13</b>  | <b>REGISTRO DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>14</b>  | <b>UTILIZZO DEL RIFERIMENTO AI RAPPORTI DI ISPEZIONE E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE DA PARTE DEI CLIENTI</b> | <b>12</b> |
| <b>15</b>  | <b>RECLAMI</b>   | <b>12</b> |
| <b>16</b>  | <b>RICORSI</b>   | <b>13</b> |
| <b>17</b>  | <b>CONTROVERSIE</b>  | <b>13</b> |
| <b>18</b>  | <b>RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</b>   | <b>13</b> |
| <b>19</b>  | <b>IMPEGNI ALLA RISERVATEZZA E ALL'ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE</b>                                     | <b>13</b> |
| <b>20</b>  | <b>CAUSA FORZA MAGGIORE</b>  | <b>14</b> |
| <b>21</b>  | <b>RESPONSABILITÀ CIVILE</b>   | <b>14</b> |
| <b>22</b>  | <b>RAPPORTO CONTRATTUALE</b>   | <b>14</b> |
| <b>23</b>  | <b>DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE</b>  | <b>14</b> |
| <b>24</b>  | <b>CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE</b>  | <b>15</b> |

## 1 GENERALITÀ

Al fine di garantire la propria imparzialità, l'Organismo di Ispezione I.T.EX Srl Quality Services (di seguito Odi) coordina ed esegue le ispezioni con personale adeguatamente qualificato e indipendente, non coinvolto in alcun modo nelle attività di progettazione, nella esecuzione/produzione, nella commercializzazione degli elementi oggetto di ispezione.

I.T.EX rende pubblico il proprio impegno all'imparzialità attraverso la *Dichiarazione di Impegno all'Imparzialità* sottoscritta dal Presidente e pubblicata sul sito web aziendale [www.itexqs.eu](http://www.itexqs.eu)

## 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

I.T.EX opera nell'ambito della valutazione della conformità dei servizi, prodotti e componenti nel settore industriale, ovvero effettua attività ispettive attraverso sorveglianze e supervisioni su controlli e collaudi svolti durante la fabbricazione e/o installazione di prodotti in opera da produttori e fornitori.

I.T.EX effettua ispezioni di terza parte, come organismo di ispezione di tipo A.

Il presente Regolamento si applica ai servizi accreditati (per i dettagli vedere certificato di accreditamento Accredia pubblicato nella sezione "Certificazioni" sul sito web [www.itexqs.eu](http://www.itexqs.eu)).

Le ispezioni possono essere condotte sia per conto del produttore stesso, sia del cliente del produttore, dell'utilizzatore, o di altre parti, incluse le Autorità.

L'attività di ispezione può essere effettuata rispetto a:

- Norma o documento tecnico riconosciuto;
- Documento tecnico o legislativo approvato da un'Autorità Pubblica e oggetto di pubblicazione ufficiale;
- Documento tecnico riportante requisiti specifici;
- Specifica tecnica, disciplinare o capitolato.

Secondo quanto definito contrattualmente con i Clienti l'effettuazione delle ispezioni può precedere, avvenire contemporaneamente o seguire l'attività di realizzazione e fornitura dell'elemento oggetto di ispezione.

Il presente Regolamento definisce i rapporti tra I.T.EX e il Cliente, che richiede l'ispezione, e descrive le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali si procede ad eseguire l'attività richiesta finalizzata al rilascio del Rapporto Finale di Ispezione (*Third Party Inspection Report\_Final*) e del Certificato di Ispezione (*Inspection Release*), in conformità alle normative e requisiti di accreditamento applicabili agli organismi di ispezione di tipo A.

## 3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Le attività sono svolte, a titolo esemplificativo e non esaustivo, secondo le disposizioni, i criteri ed i principi indicati nelle seguenti norme e documenti:

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Conformity assessment –Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection"
- UNI CEI EN ISO IEC 17000 "Conformity assessment- Vocabulary and general principles"
- ILAC-P15 "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies"
- ILAC-P10 "Policy on traceability of measurement results "
- ILAC – G24 "Guidelines for the determination of calibration intervals of measuring instruments"
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "General requirements for the competence of testing and calibration laboratories"
- Accredia RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"

- Accredia RG 01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione, Verifica e convalida-Parte Generale"
- Accredia RG 09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia"
- [Raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA in relazione alla definizione di criteri omogenei per la verifica di alcuni requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012](#)
- UNI EN ISO 9001 "Quality management systems- Requirements"
- UNI ISO 31000 "Gestione del rischio-Principi e linee guida"
- UNI EN 10283 Getti in acciaio resistenti alla corrosione
- UNI EN 10295 Getti di acciaio resistente al calore
- UNI EN 10293 Getti di acciaio - Getti di acciaio per impieghi tecnici generali
- UNI EN 10213 Getti di acciaio per impieghi a pressione
- UNI EN 10349 Getti d'acciaio - Getti d'acciaio austenitici al manganese
- UNI EN 10340 Getti di acciaio per impieghi strutturali
- ASTM A351/351M Standard Specification For Casting,Austenitic, For Pressure Containing Parts
- UNI EN 14141 Valvole per il trasporto di gas naturale in condotte
- UNI EN 13942 Valvole per tubazioni per il trasporto di gas naturale
- ISO 5208 Pressure testing for metallic valves
- MSS SP 6 Standard Finishes for Contact Faces of Pipe Flanges and Connecting-End Flanges of Valves and Fittings
- GASD C.03.02.00 Valvole di intercettazione a maschio e a sfera
- GASD H.01.04.01 Valvole di intercettazione a maschio e a sfera per pipeline per trasporto di miscele di gas naturale ed idrogeno
- ASME B31.12 Hydrogen piping and pipelines
- UNI EN ISO 9712 "Prove non distruttive – Qualificazione e certificazione del personale addetto alle prove non distruttive".
- Normative Tecniche di riferimento
- Normative di Prodotto applicabili
- Specifiche dei Clienti
- Regolamenti Contrattuali dei Clienti.

#### **4 DEFINIZIONI**

Per quanto concerne termini e definizioni utilizzati nel presente regolamento si fa riferimento a quanto definito nella Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Valgono inoltre le seguenti definizioni, di interesse per il tipo di sorveglianze e supervisioni effettuate dall'Odi:

a) **ISPEZIONE**

Esame di un oggetto di valutazione della conformità e determinazione della sua conformità a requisiti dettagliati o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali (17000).

Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio o di una installazione o del loro progetto e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali (17020).

b) **RAPPORTI DI ISPEZIONE**

Il rapporto di ispezione riporta/fotografa le condizioni dell'oggetto ispezionato al momento in cui l'ispezione è stata effettuata, rispetto a specifiche definite o rispetto a requisiti generali.

Il Rapporto di Ispezione è una registrazione indicante la completa descrizione del processo/prodotto controllato, comprese le misure, i controlli, le prove e i collaudi su di esso eseguite, con le relative modalità di esecuzione e il relativo esito in conformità alla documentazione applicabile; il Rapporto si riferisce a più di un controllo e valuta

l'oggetto ispezionato con i risultati di più metodologie di controllo. Il Rapporto di Ispezione può essere di esame documentale, intermedio e finale.

Il Rapporto di Ispezione di Esame Documentale riporta gli esiti della verifica iniziale della documentazione di riferimento e applicabile all'elemento oggetto di ispezione.

I Rapporti di Ispezione Intermedi (uno o più) riguardano gli esiti di una o più ispezioni intermedie, effettuate attraverso sopralluoghi e sorveglianze, secondo un programma temporale concordato con il Cliente, compreso l'esame della ulteriore documentazione prodotta durante la realizzazione/produzione/controllo/prova dell'elemento oggetto di ispezione da produttori, fornitori e laboratori di prova.

Il Rapporto di Ispezione Finale rappresenta il "prodotto" finale delle attività di ispezione svolte e [riporta l'esito finale di conformità/non conformità, qualora ad esso non sia](#) allegato e correlato [un](#) Certificato di Ispezione.

#### c) CERTIFICATO DI ISPEZIONE

Il certificato di ispezione, [ove richiesto dal Cliente](#), accompagna il Rapporto di Ispezione Finale ed è ad esso adeguatamente e reciprocamente correlato. Il certificato di ispezione dell'Odi I.T.EX Srl Quality Services riporta l'esito finale di conformità/non conformità.

## 5 RESPONSABILITÀ E SUBAPPALTO

Il presente regolamento descrive gli impegni reciproci che l'Odi e i suoi Clienti si impegnano ad assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di ispezione.

### 5.1 IMPEGNI DI I.T.EX

Con il presente regolamento l'Odi comunica al Cliente, fin dalla fase di offerta, il proprio impegno a:

- operare sempre conformemente a quanto riportato nel Regolamento, sottoposto per accettazione al Cliente;
- mettere a disposizione le risorse necessarie, per lo svolgimento delle attività di ispezione previste;
- comunicare al Cliente i nominativi del/degli ispettore/i e le eventuali società terze di appartenenza almeno 5 gg prima della data prevista per l'ispezione (eccetto nei casi in cui sia richiesto un intervento d'urgenza da parte del Cliente, in tal caso il/i nominativo/i saranno comunque comunicati, ma con minore anticipo)
- garantire la disponibilità del personale responsabile delle attività verificate nel corso delle ispezioni;
- mantenere le registrazioni del monitoraggio, dell'istruzione, della formazione-addestramento, delle conoscenze tecniche del personale coinvolto nelle attività d'ispezione;
- tenere sotto controllo i fattori di rischio e le minacce all'imparzialità dell'Odi
- garantire e monitorare l'indipendenza del proprio personale dagli elementi oggetto di ispezione e dalle organizzazioni ad esso collegate;
- rispettare le tempistiche concordate contrattualmente con il Cliente.

### 5.2 DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il diritto di:

- definire in collaborazione con l'Odi le tempistiche per l'ispezione e per la consegna della documentazione;
- accettare o riusare il gruppo di ispezione comunicato dall'Odi con adeguate motivazioni, entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione dei nominativi;
- richiedere lo spostamento della data dei sopralluoghi e delle ispezioni con adeguate motivazioni, accettando gli eventuali oneri aggiuntivi previsti contrattualmente;
- richiedere eventuali revisioni dei rapporti di ispezione a fronte di errori redazionali senza oneri aggiuntivi;

- presentare reclami e ricorsi come indicato nel presente regolamento;
- rinunciare all'attività di ispezione o interrompere l'ispezione a fronte di adeguate motivazioni, dandone tempestiva comunicazione all'Odl.

Il Cliente si impegna a:

- in tutti i casi di rinuncia (recesso del contratto), remunerare all'Odl tutti i compensi pattuiti per le attività svolte fino alla data di efficacia del recesso;
- fornire all'Odl la documentazione di riferimento che questi dovesse ritenere necessaria sia per la formulazione dell'offerta, sia per il corretto sviluppo delle ispezioni;
- fornire all'Odl i successivi aggiornamenti di detta documentazione;
- comunicare all'Odl qualsiasi modifica intervenuta riguardante l'oggetto delle ispezioni e che possa avere influenza sulla preparazione e/o effettuazione delle stesse;
- assolvere ai pagamenti definiti nei documenti contrattuali entro le scadenze concordate;
- accettare la presenza di Ispettori Ministeriali e/o dell'Organismo di Accreditamento Accredia e/o altri parti interessate aventi autorità, quali osservatori durante le ispezioni delle attività svolte dall'Odl;
- mettere a conoscenza degli ispettori le condizioni e le prescrizioni per la salute e sicurezza sul lavoro applicabili al sito ove l'ispezione deve aver luogo.

Si specifica infine che:

- qualunque risultato fornito dal Cliente, produttori, fornitori, laboratori, subappaltatori che dovesse essere incorporato nei rapporti di ispezione emessi dall'Odl dovrà ottemperare a quanto previsto dal documento ILAC-P10 in tema di riferibilità metrologica, in caso contrario non potrà essere utilizzato ai fini dell'ispezione, **in particolare i laboratori di prova incaricati dal Cliente, fornitori, produttori, subappaltatori, che effettuano le prove cui presenza l'Odl, devono fornire evidenza di essere accreditati per le specifiche eseguite da Accredia secondo norma UNI CEI EN ISO IEC 17025**
- L'Odl, qualora vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, etc.) o le regole del sistema di accreditamento degli Organismi di Ispezione, potrebbe dover apportare modifiche anche al proprio sistema di gestione delle ispezioni e/o ai processi a supporto, in tal caso l'Odl ne dà tempestiva comunicazione ai Clienti, definendo le modalità per la gestione dell'eventuale periodo transitorio, necessario per apportare i cambiamenti richiesti che dovessero coinvolgere il Cliente stesso.

### 5.3 SUBAPPALTO

L'Odl può affidare a personale di società esterne l'attività di ispezione. Il personale esterno viene preventivamente qualificato dall'Odl in conformità alla propria procedura di formazione ed addestramento del personale ispettivo.

Quando l'Odl ricorre a personale esterno, appartenente a società esterne, tali aziende e il loro personale vengono preventivamente valutati e qualificati (in caso di esito positivo della valutazione), monitorati sul campo per la conferma della qualifica nel tempo in riferimento al settore merceologico e tipologia di attività.

Per tutto quanto sopra delineato e limitatamente alle eventuali ripercussioni sulla validità degli esiti delle ispezioni, qualora si avvalga di subappalti, l'Odl ne dà comunicazione al Cliente (già in fase di formulazione offerta per il servizio di ispezione e poi successivamente in fase di pianificazione del servizio e comunque sempre prima di impiegare tale personale presso i propri Clienti).

Il personale esterno, sia i liberi professionisti, sia il personale di dette società esterne è coperto da apposita polizza per la responsabilità civile e professionale stipulata dall'Odl.

L'Odi mantiene la responsabilità complessiva nei confronti del Cliente per qualsiasi accadimento.

## **6 DISTRIBUZIONE**

Il presente regolamento è a disposizione del pubblico sul sito internet [www.itexqs.eu](http://www.itexqs.eu).

L'Odi provvede a comunicare a tutti i Clienti, che hanno in essere un contratto per il servizio di ispezione di cui al presente Regolamento, qualsiasi revisione intercorsa al documento e a pubblicarne tempestivamente la versione aggiornata sul sito web aziendale nella sezione dedicata ai servizi sotto accreditamento.

## **7 RICHIESTA DI OFFERTA PER IL SERVIZIO DI ISPEZIONE**

Per l'inizio di una nuova attività di ispezione, l'organizzazione richiedente deve inoltrare all'Odi la relativa richiesta attraverso l'utilizzo del format *Richiesta Servizio di Ispezione Odi*, esso viene fornito su richiesta dagli uffici commerciali dell'Odi, e deve essere compilato nella parte di competenza del Cliente, firmato dal Rappresentante Legale del Cliente, ed inviato unitamente alla documentazione di supporto necessaria per definire l'ambito e lo scopo delle attività ispettive ai recapiti indicati nel format stesso.

Al ricevimento della domanda l'Odi provvede a richiedere ogni eventuale ulteriore informazione che si rendesse necessaria per l'esatta valutazione dell'oggetto dell'incarico che il Cliente intende affidare.

Di norma l'Odi emette il preventivo di offerta in riferimento al Tariffario ed alle politiche di sconto in esso definite, e lo inoltra al cliente entro una settimana dalla richiesta di offerta.

Il rapporto tra l'Odi ed il Cliente sarà regolato esclusivamente da ordine formale e/o contratto di appalto, sottoscritti dalle parti al momento della conclusione dell'accordo.

L'accettazione formale dell'offerta da parte del Legale Rappresentante del Cliente rappresenta l'evidenza oggettiva dell'accettazione del presente Regolamento, applicabile ai servizi di ispezione coperti da accreditamento Accredia. Il Cliente deve trasmettere all'Odi, contestualmente all'accettazione dell'offerta, in formato *pdf*, la prima e l'ultima pagina del Regolamento, timbrate e firmate per integrale accettazione del documento e delle condizioni in esso riportate.

Le richieste di servizio di ispezione a carattere di urgenza possono derogare da quanto sopra delineato, previa comunicazione scritta del Cliente che specifichi l'urgenza dell'incarico e l'oggetto e siti di intervento per l'ispezione da effettuare.

Quando il Cliente richiede l'applicazione di un suo disciplinare (ad es. amministrazione pubblica; cliente privato che indice una gara con documenti contrattuali predefiniti, etc.), l'Odi può omettere la trasmissione del presente Regolamento, accettando di fatto le condizioni trasmesse dal Cliente. In tali casi l'Odi verifica comunque la congruenza delle prescrizioni del Cliente con le proprie procedure interne, commentandone, ove necessario, gli esiti e dandone opportuna comunicazione circa gli eventuali aggiustamenti e necessità di chiarimento al Cliente, in particolare ove le sue indicazioni vadano in contrasto con i requisiti di accreditamento dell'Odi.

## **8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE ED ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE**

Per lo svolgimento delle attività possono essere necessari, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti documenti applicabili agli elementi oggetto dell'ispezione:

- specifiche del Cliente
- regolamenti
- procedure di prova e controllo dei produttori
- elaborati di progetto (grafici, relazioni, disegni)
- programma di fabbricazione e controllo
- evidenze di prove, controlli e collaudi
- etc.

L'Odi invita i Clienti a trasmettere la documentazione anche in formato informatico su CD non riscrivibile secondo le seguenti modalità:

- i formati accettati, salvo accordi differenti, sono: “.pdf”
- la lista di tutti i documenti trasmessi deve essere unica e in formato “.xls” o eventualmente “.doc”.

Sono accettabili anche documenti a mezzo posta elettronica qualora la font sia identificabile (ad es. a mezzo PEC).

Il Cliente si impegna a fornire all'Odi tutti gli eventuali documenti informatici e cartacei richiesti.

## **9 PROCESSO DI ISPEZIONE – DIAGRAMMA DI FLUSSO**

Il processo di ispezione descritto nel presente Regolamento, è svolto attraverso esami documentali, sopralluoghi e sorveglianze, supervisioni di prove, controlli e collaudi.

L'Odi emette rapporti di ispezione documentale, intermedi e finali e, [se esplicitamente richiesti dal cliente](#), certificati di ispezione, questi ultimi univocamente correlati ai relativi rapporti di ispezione finale emessi.

Di seguito si riporta il diagramma di flusso che descrive le fasi di erogazione del servizio di ispezione.

| P  | DESCRIZIONE ATTIVITA'   | RESPONSABILE  |
|----|---|---|
| 1  | RICHIESTA DI ISPEZIONE  | Cliente   |
| 2  | RIESAME DELLA RICHIESTA DEL CLIENTE   | Resp. Commerciale Odi (COM)<br>Responsabile Tecnico Odi (RT)  |
| 3  | ANALISI TECNICO-ECONOMICA   | COM   |
| 4  | FORMULAZIONE ED EMISSIONE DEL PREVENTIVO  | COM (redazione)<br>RT (verifica)<br>PRE (approvazione)  |
| 5  | INOLTRO DELL'OFFERTA E DEL REGOLAMENTO DELL'Odi AL CLIENTE  | COM   |
| 6  | RIESAME E STIPULA DEL CONTRATTO   | COM (verifica congruenza con<br>l'offerta economica)<br>RT (verifica congruenza con<br>l'offerta tecnica)<br>PRE (approvazione) |
| 7  | COMUNICAZIONE INCARICO AL COORDINATORE DEL SERVIZIO DI ISPEZIONE E AGLI ISPETTORI   | RT  |
| 8  | PREDISPOSIZIONE, EMISSIONE ED INVIO DEL PIANO DI ISPEZIONE<br>DA TRASMETTERE AL CLIENTE E ALL'ISPETTORE/I INCARICATO/I        | CSI (compilazione)<br>RT (verifica e approvazione)<br>CSI (inoltro al Cliente e agli ISP)                                       |
| 9  | EMMISSIONE RAPPORTO DI ISPEZIONE DI VERIFICA DOCUMENTALE  | ISP (redazione)<br>CSI (verifica formale)<br>RT (approvazione)  |
| 10 | EFFETTUAZIONE ISPEZIONI (SOPRALLUOGHI, SORVEGLIANZE E SUPERVISIONI)   | ISP   |
| 11 | EMMISSIONE E INOLTRO AL CLIENTE DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE INTERMEDI   | ISP (redazione)<br>CSI (verifica formale)<br>RT (approvazione)<br>CSI (inoltro al Cliente)                                      |
| 12 | EFFETTUAZIONE ISPEZIONE FINALE  | ISP   |
| 13 | EMMISSIONE E INOLTRO AL CLIENTE DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE FINALE E, SE RICHIESTO DAL CLIENTE, DEL<br>CERTIFICATO DI ISPEZIONE | ISP (redazione)<br>CSI (verifica formale)<br>RT (approvazione)<br>CSI (inoltro al Cliente)                                      |
| 14 | REGISTRAZIONE DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE FINALE E DELL'EVENTUALE CERTIFICATO DI ISPEZIONE                                      | CSI   |

## 10 PROCEDURA DI ISPEZIONE

L'Odi comunica al Cliente l'eventuale possibile presenza di Ispettori Ministeriali e/o dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA), in veste di eventuali osservatori dell'attività svolta dai propri ispettori durante l'Ispezione.

In caso di assenza prolungata di un ispettore, precedentemente comunicato al Cliente, l'Odi, al fine di mantenere la continuità del servizio, provvede alla sua sostituzione con altro di pari competenza professionale, il cui nominativo è tempestivamente comunicato al Cliente.

L'ispezione può essere condotta da un singolo ispettore o da un gruppo di ispezione composto da più ispettori dell'Odi e da un Coordinatore del Servizio di Ispezione che possiede le qualifiche per poter svolgere l'esame documentale iniziale.

Nel caso in cui l'ispezione sia eseguita da un gruppo di ispezione, si provvederà a nominare un responsabile del gruppo medesimo.

Le ispezioni eseguite dall'Odi nell'ambito specificato nel presente Regolamento, sono registrate esclusivamente su Rapporti di Ispezione recanti logo dell'Ente di accreditamento e numero di accreditamento dell'Odi.

I Rapporti di Ispezione Intermedi e Finali sono sempre firmati per redazione dall'Ispettore che ha eseguito l'ispezione, per verifica dal Coordinatore del Servizio di Ispezione e per approvazione dal **Responsabile** Tecnico dell'Odi, il Certificato di Ispezione, **se previsto dal cliente**, allegato al Rapporto di Ispezione Finale e ad esso correlato univocamente, è firmato per redazione dall'ispettore e per verifica ed approvazione dal **Responsabile** Tecnico dell'Odi, prima del rilascio al Cliente.

Ogni Rapporto di Ispezione emesso contiene la registrazione dei risultati delle sorveglianze e supervisioni eseguite e l'eventuale determinazione di conformità, derivante da questi risultati, nonché tutte le informazioni necessarie per comprenderli e interpretarli.

Qualora non vi siano dati da inserire in uno o più campi dei Rapporti, si appone comunque la dicitura "Non Applicabile", in modo che risulti chiaro che non si tratta di omissione, ove possibile, viene indicata anche la relativa motivazione. Dove l'ispezione è a seguito di mandato legale di autorità nazionali (es. Attività sotto Notifica), queste possono predisporre requisiti specifici sul come riportare i risultati dell'ispezione.

## 11 CONTENUTI DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE INTERMEDI E FINALI E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE

I Rapporti di Ispezione riportano quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e dalle eventuali Normative Tecniche, Regolamenti, Specifiche applicabili, e in ogni caso contengono i seguenti elementi di minima:

- l'identificazione dell'organismo emittente (I.T.EX Srl Quality Services e riferimento al relativo certificato di accreditamento e marchio Accredia);
- l'identificazione univoca del rapporto e la data di emissione;
- l'identificazione e i dati del cliente e del proprietario della parte/prodotto ispezionata/o ove non coincida con il cliente, dati del produttore/fornitore;
- l'identificazione e la descrizione del prodotto o processo sottoposto ad ispezione;
- data di inizio e fine dell'ispezione;
- le norme di riferimento e le specifiche utilizzate per l'esecuzione dell'ispezione;
- una dichiarazione secondo la quale i risultati dell'ispezione si riferiscono soltanto al prodotto/i o Processo/i ispezionati, nelle condizioni in cui si trovava al momento dell'ispezione;
- una dichiarazione secondo la quale il rapporto di Ispezione non può essere riprodotto parzialmente, se non a seguito di autorizzazione scritta da parte di I.T.Ex QS;
- il nome e la firma dell'Ispettore/i che ha/hanno effettuato l'ispezione e timbro/marchio di I.T.EX, firma di verifica del CSI incaricato del servizio di ispezione ed approvazione del RT (o in sua assenza del Sostituto del RT);
- la descrizione di eventuali scostamenti o modifiche rispetto agli obiettivi e alle verifiche previste (punch list riportate nei rapporti di ispezione);
- la descrizione dei metodi di ispezione utilizzati (compresi eventuali scostamenti o esclusioni dagli stessi);

- l'elenco degli strumenti utilizzati dal produttore/fornitore/laboratorio di prove durante l'attività di sorveglianza;
- la descrizione delle non conformità riscontrate;
- la descrizione delle evidenze verificate per la chiusura o meno delle non conformità riscontrate nei rapporti precedenti
- le informazioni su ciò che è stato omesso dal campo di applicazione originario dell'ispezione
- l'identificazione o breve descrizione del metodo/i di ispezione/i e la/le procedura/e utilizzata/e, menzionando le deviazioni da queste, eventuali aggiunte o esclusioni dai metodi e le procedure concordate;
- informazioni su dove l'ispezione è stata effettuata;
- informazioni sulle condizioni ambientali durante l'ispezione, se del caso;
- nomi degli eventuali esperti tecnici che hanno contribuito con le loro competenze, pur non essendo parte del gruppo di ispezione, e la loro firma.

Tutte le informazioni di cui ai punti da a) a g), compresa l'eventuale correlazione ad un altro rapporto di ispezione, devono essere riportati in modo corretto, preciso e chiaro. Qualora il rapporto di ispezione contenga i risultati forniti da subappaltatori/outsourcing, la provenienza di questi risultati devono essere chiaramente identificata. I Rapporti di Ispezione Finali riportano il riferimento all'elenco o l'elenco dei rapporti intermedi ad esso correlati.

I rapporti di ispezione intermedi e finali ed i certificati di ispezione rilasciati dall'Odi riportano il logo Accredia e il numero del certificato di accreditamento dell'Odi.

Le correzioni o aggiunte ad un rapporto di ispezione [e/o un certificato di ispezione](#) dopo l'emissione (ad es. a seguito della verifica di RT o del SRT) comportano la riemissione del documento, il nuovo rapporto emesso riporta la dicitura "*Sostituisce precedente [Rapporto/Certificato n. 000 del 00/00/0000](#)*".

## 12 CLASSIFICAZIONE DEGLI ESITI

L'esito delle ispezioni effettuate può portare alla formulazione del giudizio:

"CONFORME", nel caso di un elemento/prodotto che non presenta difformità dalle caratteristiche definite dalle specifiche del cliente;

"NON CONFORME", nel caso di un elemento/prodotto che presenta difformità dalle caratteristiche definite dalle specifiche del cliente, che possono quindi pregiudicare l'utilizzo del prodotto.

Tale classificazione è specificata al Cliente anche nel Piano di Ispezione emesso per ciascun servizio di ispezione.

Eventuali anomalie che non pregiudicano la funzionalità del prodotto (esempio: test report mancanti, attività differite nel tempo) sono oggetto di punch list che fanno parte dei contenuti dei rapporti di ispezione.

Il parere dell'Odi riguarda esclusivamente gli elementi ispezionati in riferimento agli incarichi ricevuti dal Cliente.

## 13 REGISTRO DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE

L'Odi registra i Rapporti di Ispezione Finale e [gli eventuali](#) Certificati di Ispezione emessi in un apposito Registro, che contiene le seguenti informazioni:

- codice del Rapporto di Ispezione
- data di emissione del Rapporto di Ispezione
- codice del Certificato di Ispezione
- data di emissione del Certificato di Ispezione
- denominazione del Cliente e relativa sede legale
- oggetto dell'ispezione.

Il registro è disponibile ai richiedenti, previa adeguata motivazione della richiesta.

La sottoscrizione del presente Regolamento, in quanto documento contrattuale, rappresenta l'autorizzazione del Cliente per la pubblicazione nel registro dei dati sopraindicati (salvo che il Cliente ne faccia esplicito divieto all'Odi con apposita comunicazione scritta e relative motivazioni).

#### **14 UTILIZZO DEL RIFERIMENTO AI RAPPORTI DI ISPEZIONE E DEI CERTIFICATI DI ISPEZIONE DA PARTE DEI CLIENTI**

Il Cliente può fare riferimento al Rapporto di Ispezione e all'eventuale Certificato di Ispezione emessi dall'Odi nelle proprie pubblicazioni (brochure e documenti promozionali e/o documenti tecnici, nella propria corrispondenza, etc.), i riferimenti devono essere formulati in modo coerente e chiaro, non interpretabile.

Qualsiasi riproduzione di un Rapporto e/o di un Certificato di Ispezione da parte del Cliente deve essere integrale, chiaramente leggibile e non soggetta a modifiche rispetto all'originale.

Per utilizzi al di fuori di quanto sopra delineato il Cliente è tenuto a contattare la Direzione Tecnica del Organismo di Ispezione, inviando eventualmente una bozza alla e-mail dell'Odi, riportata sul sito web aziendale, c.a. Direzione Tecnica dell'Odi, per ottenere autorizzazione all'utilizzo.

Il Cliente non può in alcun modo utilizzare il marchio dell'ente di accreditamento ACCREDIA e dell'Odi I.T.EX, eccetto sulle etichette che possono essere apposte agli items ispezionati. In tal caso l'uso deve ottemperare le disposizioni di ILAC P8, ovvero l'etichetta deve indicare chiaramente che l'item è stato ispezionato, ad esempio, "ispezionato da," o ispezionati in ... "etc.

Inoltre l'etichetta deve includere almeno le seguenti informazioni:

- il nome e il numero di accreditamento dell'Organismo di Ispezione accreditato;
- l'identificazione delle apparecchiature;
- la data dell'ispezione;
- il riferimento al rapporto di ispezione rilasciato in relazione all'ispezione.

Si precisa che i marchi riportati sui Rapporti di Ispezione e sui certificati di Ispezione rilasciati dall'Odi sono ad uso esclusivo dell'O.d.I., che li utilizza in conformità al Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA".

#### **15 RECLAMI**

*"Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta"* (definizione tratta dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020).

Tutti i reclami che pervengono all'Odi e riguardanti le sue attività vengono presi in esame dal Presidente di I.T.EX Srl Quality Services, con il supporto del Quality Manager e del Responsabile Tecnico dell'Odi.

Il reclamo deve pervenire in forma scritta, sul recapito e-mail dell'Odi, riportata sul sito web aziendale.

Ogni singolo reclamo è gestito con il vincolo di riservatezza, sia per quanto riguarda il reclamante sia per il contenuto del reclamo e la gestione del reclamo non dà luogo a nessuna azione discriminatoria.

Il Responsabile Tecnico dell'Odi è incaricato della gestione del reclamo, qualora questi non possa garantire l'imparzialità della gestione (ad es. perché coinvolto nell'ispezione oggetto del reclamo), è sostituito dal suo Sostituto. Il Cliente riceve risposta al reclamo entro 20 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

La ricezione, il trattamento, lo stato di avanzamento delle azioni definite a fronte dei reclami e i relativi esiti sono comunicati al reclamante e, se necessario/previsto, anche agli enti di Vigilanza/Accreditamento, rispettando comunque i vincoli di riservatezza e delle specifiche disposizioni applicabili.

La gestione dei reclami include anche un'analisi mirata all'identificazione delle cause di eventuali non conformità da parte dell'Organizzazione, o altra parte eventualmente coinvolta, o degli Ispettori incaricati delle ispezioni, in relazione all'esigenza di assicurare la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle procedure, delle norme e dei regolamenti pertinenti e dell'efficienza delle attività svolte.

## 16 RICORSI

*“Il ricorso, o appello, è una richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.”* (definizione tratta dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020).

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni dell'Odi.

Il ricorso va indirizzato a Odi I.T.EX srl Quality Services, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, facendo esplicito riferimento all'applicazione del presente articolo del regolamento.

L'Odi risponde al ricorrente entro 30 giorni dal ricevimento del ricorso. Ogni ricorso ricevuto viene 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.

Il ricorso è gestito da figure che non abbiano preso parte alle attività oggetto di ricorso, per garantire l'imparzialità delle valutazioni e delle relative azioni.

Il Responsabile Tecnico dell'Odi raccoglie tutte le informazioni necessarie alla valutazione del ricorso al fine di verificarne l'effettiva consistenza; qualora non si ravvisino elementi sufficienti per la conferma che sussistono le condizioni per il ricorso, esso sarà respinto, motivando formalmente la decisione al Cliente.

Qualora il ricorso venga accolto, saranno valutate le azioni da applicare, che saranno comunicate al Cliente, e di cui il Responsabile Tecnico verifica, durante ed al termine dell'attuazione, l'effettiva efficacia.

## 17 CONTROVERSIE

Per qualunque controversia fra una parte interessata (richiedente il servizio di ispezione) e l'Odi che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente di Milano o a scelta del Cliente, ove previsto.

## 18 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente ha la facoltà di risolvere il contratto stipulato, senza possibilità di opposizione o riserva da parte di dell'Odi, in qualunque fase dell'ispezione, qualora ritenga di non dare seguito alle rimanenti fasi previste dal contratto.

La comunicazione deve essere inviata dal Cliente con raccomandata AR all'attenzione del Presidente e del Responsabile Tecnico di I.T.EX Srl Quality Services.

In tale evenienza il Cliente deve all'Odi il compenso relativo alla parte di lavoro svolto, nonché un eventuale indennizzo per le attività di apprestamento del servizio svolte, che abbiano comportato un impegno di tipo organizzativo/economico/intellettuale/materiale, escluso il risarcimento per mancato guadagno o lucro cessante.

In caso di mancato pagamento da parte dei Clienti di fatture emesse nei tempi contrattualmente definiti, l'Odi si riserva il diritto di risoluzione immediata del contratto, fermo restando il suo diritto a rivolgersi alle sedi preposte per ottenere il pagamento delle spettanze maturate.

## 19 IMPEGNI ALLA RISERVATEZZA E ALL'ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE

L'Odi garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute ai fini dello svolgimento della propria attività, sin dall'inizio della fase contrattuale con i Clienti e la estende ai propri dipendenti e/o collaboratori, impegnandoli:

- a non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione loro assegnate;
- a conservare tutta la documentazione del Cliente in modo tale da non consentire a terzi di prenderne visione o estrarne copia;
- a restituire all'Odi al termine dell'ispezione le copie dei documenti relativi alle attività di ispezione o certificazione e ad eliminare eventuali versioni informatiche di tali documenti.

Tutti i dipendenti e i collaboratori sottoscrivono una dichiarazione personale di impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interessi, con la quale si impegnano a comunicare al Presidente di I.T.EX Srl Quality Services la presenza di minacce e condizioni pregiudizievoli all'imparzialità ed all'indipendenza nello svolgimento delle attività di ispezione.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di ispezione, al Cliente interessato ed all'ente di accreditamento ACCREDIA.

Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, l'Odi ne dà comunicazione scritta al Cliente. In ogni caso i dati dei Clienti sono trattati secondo quanto consentito dalle leggi in vigore.

## **20 CAUSA FORZA MAGGIORE**

Un eventuale ritardo od omissione di una delle parti non costituisce un'inadempienza contrattuale e non dà luogo a una richiesta di risarcimento se, e nell'ambito in cui, detto ritardo od omissione sia provocato da un evento che sfugge al controllo della parte coinvolta e che detta parte non abbia potuto ragionevolmente impedire o anticipare, compreso, a titolo non limitativo, un conflitto, un disastro naturale, un incendio, una pandemia, un'esplosione o una vertenza sindacale. La parte coinvolta deve immediatamente comunicare alla controparte, in forma scritta, le cause e, per quanto possibile, la durata prevista delle conseguenze di ciascuno dei suddetti eventi.

## **21 RESPONSABILITÀ CIVILE**

Il Cliente deve garantire, tutelare ed esonerare l'Odi I.T.EX Srl Quality Services da qualsiasi responsabilità e tenerlo indenne e manlevarlo da tutti i costi e le spese sostenuti come diretta conseguenza del mancato adempimento degli obblighi da parte del Cliente stesso, e ciò, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, qualora:

- il Cliente non faccia pervenire all'Odi tutte le informazioni e la documentazione necessaria o lo faccia con ritardi ingiustificati
- il Cliente non consenta agli Ispettori dell'Odi il necessario accesso alla sede/siti operativi oggetto di ispezione
- il Cliente deve garantire, tutelare ed esonerare l'Odi da qualsiasi responsabilità per qualsiasi perdita o danno collegato a, o derivante da, qualunque uso illecito dei Rapporti e Certificati di Ispezione rilasciati in conformità al presente Regolamento ed in virtù del contratto stipulato.

Qualora una delle due parti venga a conoscenza di eventi che potrebbero dar luogo ad una richiesta di risarcimento in virtù delle suddette garanzie, deve comunicarli immediatamente alla controparte.

L'Odi I.T.EX Srl Quality Services si impegna a comunicare ai Clienti lo stato del proprio accreditamento.

## **22 RAPPORTO CONTRATTUALE**

Il rapporto contrattuale tra l'Odi ed il suo Cliente è regolato esclusivamente dal contratto d'appalto e/o dall'eventuale ordine d'acquisto concluso tra le parti. In caso di contrasti o discordanze tra il presente Regolamento ed il contratto e/o ordine d'acquisto prevarranno in ogni caso le disposizioni contenute nel contratto e/o ordine d'acquisto di ispezione.

## **23 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

L'Odi è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale sui documenti elaborati durante l'erogazione dei servizi di ispezione ed emessi/rilasciati ai propri Clienti.

Il Cliente ha il diritto di utilizzare liberamente tali documenti nel rispetto di quanto stabilito nel presente Regolamento.

## 24 CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE

Il presente Regolamento costituisce parte integrante ed essenziale del contratto stipulato tra il Cliente e l'Odi I.T.EX Srl Quality Services. Con la sottoscrizione per accettazione del presente Regolamento il Cliente accetta tutti gli articoli stabiliti e riportati nel presente Regolamento, nonché nelle norme, guide, specifiche tecniche e documenti di riferimento in esso richiamati, che dichiara di conoscere.

**La firma del presente Regolamento costituisce anche evidenza della presa visione ed accettazione dell'art. 19 del Regolamento "Impegni alla riservatezza ..." e del documento "Informativa in materia di trattamento dati personali" ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR 2016/679"), pubblicata sul sito web di I.T.EX Srl Quality Services.**

Data: .....

\_\_\_\_\_  
Timbro dell'Organizzazione Cliente  
Firma del Rappresentante Legale  
(o persona avente procura)

**Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., si approvano, dopo attento e specifico esame di ciascuno, i seguenti articoli del presente Regolamento:**

- art. 3            *"Documenti di riferimento"*
- art. 5            *"Responsabilità e subappalto"*
- art. 11          *"Contenuti dei rapporti di Ispezione Intermedi e Finali e dei Certificati di Ispezione"*
- art. 13          *"Registro dei Rapporti di Ispezione e dei Certificati di Ispezione"*
- art. 14          *"Utilizzo dei riferimenti ai Rapporti di Ispezione e dei Certificati di Ispezione da parte dei Clienti"*
- art. 15          *"Reclami"*
- art. 16          *"Ricorsi"*
- art. 17          *"Controversie"*
- art. 18          *"Risoluzione del contratto"*
- art. 19          *"Impegni alla riservatezza ed all'assenza di conflitti di interesse"*
- art. 20          *"Causa forza maggiore"*
- art. 21          *"Responsabilità civile"*
- art. 22          *"Rapporto contrattuale"*
- art. 23          *"Diritti di proprietà intellettuale"*

Data:

\_\_\_\_\_  
Timbro dell'Organizzazione Cliente  
Firma del Rappresentante Legale  
(o persona avente procura)