



# Regolamento generale per l'attività di Ispezione

Reg.00 Em. del 18/03/2022

## 1. PREMESSA

- i. VIGLIENZONE ADRIATICA Srl – Reparto Controlli (d'ora in poi VIGLIENZONE ADRIATICA o Reparto Controlli) e' un Organismo di Ispezione terzo ed indipendente che svolge servizi ispettivi (ispezioni, campionamenti, monitoraggi, coordinamenti) in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione" in diversi stadi mercantili (Fase di Produzione - Raccolta - Trasformazione - Stoccaggio - Pre-Imbarco - Trasporto - Distribuzione - Vendita - Carico - Scarico) nei seguenti settori:
  - a. Agroalimentare (prodotti alimentari, agricoli, zootecnici e derivati);
  - b. Industriale;
- ii. A partire dal 2005 ha ottenuto l'Accreditamento ACCREDIA nr. 031E come organismo di ispezione di tipo A in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020; da ottobre 2020 opera con scopo di accreditamento flessibile. Dettagli sull'oggetto di accreditamento sono riportati sul certificato ACCREDIA e/o su "Elenco Controllato per scopo di accreditamento flessibile" (contenente dettagli sull'attività e le norme di ispezione accreditate) pubblicati sul sito <http://www.viglienzione.it/>.
- iii. I servizi erogati si diversificano in base alle esigenze/richieste del cliente. Le caratteristiche dei controlli sono concordate in appositi capitolati, contratti e/o mandati formalizzati con il cliente.
- iv. Il Reparto di coordinamento e direzionale è sito in Ravenna presso la sede operativa della VIGLIENZONE ADRIATICA S.r.l. – Circonvallazione Piazza d'Armi, 130 (tel. 0544/428819 – e.mail [controlli@viglienzione.it](mailto:controlli@viglienzione.it)).
- v. Opera in tutto il mondo in proprio, o tramite sue associate, free lance indipendenti o società esterne. Soggetti esterni alla società, qualora incaricati di svolgere una o più attività oggetto del servizio, previa autorizzazione del Cliente, opereranno con competenza nel rispetto del presente regolamento, in conformità al Sistema Qualità VIGLIENZONE ADRIATICA e, ove applicabile, in conformità ai requisiti previsti nella norma specifica della serie ISO/IEC 17000. VIGLIENZONE ADRIATICA si impegna inoltre a comunicare al Cliente i nominativi del personale ispettivo esterno alla Società eventualmente incaricato di svolgere il servizio di ispezione prima di iniziare i lavori oggetto dell'incarico.
- vi. Attraverso la propria Organizzazione e il proprio sistema di gestione aziendale garantisce ai propri clienti, l'imparzialità, la riservatezza, l'assenza di pregiudizi e l'obiettività nel processo di ispezione e delle relative decisioni. In particolare garantisce che il personale incaricato ed avente responsabilità nella attività di ispezione non operi in qualità di progettisti, costruttori, fornitori, installatori, acquirenti, utilizzatori o manutentori degli oggetti / prodotti sottoposti a ispezione o di similari in concorrenza, e che il loro giudizio professionale non sia condizionato da intimidazioni e/o da eccessi di familiarità con il contesto oggetto di ispezione. A tale scopo, organizzazioni esterne/personale/ispettori incaricati, hanno sottoscritto apposito codice deontologico che definisce le regole comportamentali da seguire nell'ambito dell'attività ispettiva.
- vii. Il presente regolamento può essere integrato/sostituito da ulteriori documenti (es. capitolato, contratto/mandato/incarico) nel caso il cliente preveda condizioni o prescrizioni che completano le disposizioni qui specificate.
- viii. Nessuna variazione o aggiunta a queste condizioni sarà ritenuta valida se non scritta e firmata da personale di VIGLIENZONE ADRIATICA debitamente autorizzato.

## 2. RICHIESTE DI SERVIZIO ISPETTIVO E ANALISI DI FATTIBILITÀ

- i. Sulla base delle esigenze del Cliente e della tipologia di servizio richiesto, sono ricevute/raccolte tutte le specifiche e documenti (es. bandi, normativa vigente, ecc.) necessari per valutare la fattibilità del servizio.
- ii. In caso di fattibilità è predisposta un'offerta e/o l'eventuale documentazione richiesta dal Cliente (es. documenti previsti da bando di gara) che specifica le caratteristiche del servizio ispettivo offerto e le condizioni economiche previste.
- iii. Le tariffe applicate per il servizio ispettivo e per l'emissione dei certificati/rapporti di ispezione, se non regolate dai bandi dei propri clienti, saranno calcolate in funzione della quantità e tipologia di prodotto oggetto di Ispezione, dei luoghi e dei tempi necessari per l'espletamento dei controlli, del volume e del valore della partita interessata.
- iv. A domanda/offerta accettata è stipulato con il Cliente apposito contratto e/o mandato/incarico.

## 3. IL SERVIZIO ISPETTIVO

- i. L'attività ispettiva può prevedere (nel rispetto delle condizioni contrattuali concordate) l'esecuzione di:
  - verifiche ispettive/ispezioni;
  - controlli quali/quantitativi;
  - campionamenti e successive prove sui prodotti (attività di prova).
- ii. Ogni servizio ispettivo è svolto sulla base di metodi/procedure di ispezione, di campionamento, di analisi, ecc. riconducibili a metodi riconosciuti a livello nazionale e/o internazionale o comunque opportunamente validati (le norme di ispezione accreditate sono riepilogate sull'"Elenco Controllato per scopo di accreditamento flessibile").
- iii. Il coordinamento e controllo del servizio ispettivo commissionato è svolto da un Responsabile Tecnico che VIGLIENZONE ADRIATICA ha individuato all'interno della propria struttura. Il servizio ispettivo richiesto è svolto e documentato secondo la



# Regolamento generale per l'attività di Ispezione

Reg.00 Em. del 18/03/2022

tempistica e le modalità descritte nell'apposito contratto o mandato/incarico. Le attività di ispezione svolte sono comunicate al Cliente e se previsto contrattualmente al soggetto di ispezione.

- iv. La verifica ispettiva/ispezione è basata su colloqui, esame di documenti, verifica delle modalità operative adottate lungo tutta la filiera produttiva coinvolta nel processo di ispezione.
- v. I controlli, i campionamenti ed eventuali determinazioni sul campo sono effettuati da Ispettori nel rispetto dei documenti di lavoro a loro consegnati in occasione di ogni singolo servizio ispettivo. Tutte le osservazioni, i dati e le informazioni necessarie alla corretta interpretazione dell'ispezione effettuata sono registrate dagli ispettori nei documenti di lavoro. Tutti i rilievi registrati e relativi a fuori standard di prodotto o processo sono tempestivamente comunicati dall'ispettore al Responsabile Tecnico che li comunica al Cliente. Il Cliente ha facoltà di ricusare l'ispettore prescelto tramite comunicazione scritta da inviare a VIGLIENZONE ADRIATICA con almeno 48 ore di anticipo rispetto la data dell'ispezione.
- vi. Eventuali analisi richieste dal Cliente saranno effettuate attraverso laboratori i cui metodi risultano essere accreditati secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025, salvo diversamente stabilito contrattualmente con il Cliente.
- vii. Gli Ispettori sulla base delle istruzioni ricevute inviano i campioni ai Laboratori qualificati. Un'aliquota dei campioni prelevati, ove previsto dal contratto/mandato, sono conservati in locali appositi per un tempo non inferiore al periodo indicato dal Cliente nei documenti di riferimento. In mancanza di indicazioni il campione sarà conservato fino a scadenza o comunque per un periodo massimo di un anno.
- viii. Qualora l'oggetto sottoposto a ispezione non corrisponda con quanto contrattualmente predefinito, VIGLIENZONE ADRIATICA si attiva al fine di consultare il Cliente prima di procedere.

## 4. EMISSIONE DEI RAPPORTI/CERTIFICATI DI ISPEZIONE

- i. A conclusione dell'attività ispettiva e raccolti i dati e i documenti prodotti (verbali della verifica ispettiva, rapporti di prova, ecc.) sono trasmessi al Cliente i risultati dell'attività ispettiva.
- ii. **Entro 48 ore lavorative dalla data di fine lavori** verrà emesso un rapporto d'ispezione e/o certificato di ispezione conforme alle disposizioni della norma ISO/IEC 17020:2012. Ulteriori indicazioni possono essere riportate qualora siano ritenute necessarie in relazione al tipo di ispezione, oggetto dell'ispezione, esigenze del Cliente.

## 5. RECLAMI

- i. Reclami riferiti alle attività svolte da VIGLIENZONE ADRIATICA per un determinato servizio ispettivo ed emersi in qualsiasi sede e in qualsiasi modo, possono essere inoltrati via fax, e.mail, sito internet, telefono oppure per posta all'attenzione del Responsabile Qualità VIGLIENZONE ADRIATICA.
- ii. La Direzione di VIGLIENZONE ADRIATICA provvede affinché siano avviate le verifiche necessarie per valutare la fondatezza del reclamo e se del caso intraprendere con sollecitudine le necessarie azioni correttive attuate secondo le modalità indicate in apposita procedura gestionale.
- iii. Ogni volta risulti possibile verrà comunque data, al cliente e alle figure pertinenti interessate, risposta formale dell'avvenuta ricezione del reclamo, del suo stato di avanzamento e degli esiti della valutazione.

## 6. RICORSI

- i. Eventuali ricorsi presentati nei confronti dei risultati dell'attività ispettiva svolta da VIGLIENZONE ADRIATICA sono sottoposti alla valutazione della Presidenza aziendale la quale valutata la materia del contendere decide sulle azioni da intraprendere che verranno comunicate per iscritto al Cliente.
- ii. Ricorsi devono essere presentati dal cliente con raccomandata A/R o altro sistema equivalente (es. PEC, Corriere, etc.) all'attenzione della Direzione del Reparto Controlli entro e non oltre 7 giorni dalla ricezione della documentazione attestante l'attività ispettiva svolta (certificati e/o rapporti di ispezione, ecc.).
- iii. Fatta salvo ogni diverso accordo contrattuale, la soluzione di ogni eventuale controversia relativa alle decisioni prese da VIGLIENZONE ADRIATICA, sarà demandata al giudizio del Consiglio di Amministrazione.
- iv. Ogni volta risulti possibile, VIGLIENZONE ADRIATICA, provvede a confermare l'avvenuto ricevimento del ricorso ed aggiorna i soggetti interessati (es.: ricorrente, ecc.) sullo stato di avanzamento e sull'esito. I risultati delle decisioni sono trasmessi dalla Direzione aziendale con raccomandata A/R al cliente.
- v. VIGLIENZONE ADRIATICA si rende comunque disponibile a dare tutto il supporto necessario al cliente nell'ambito della gestione di eventuali ricorsi in relazione all'attività ispettiva svolta.

## 7. RISERVATEZZA

- i. Per garantire l'assoluta riservatezza delle informazioni raccolte nei rapporti con i clienti e con i soggetti di ispezione, nel rispetto della normativa vigente in materia, VIGLIENZONE ADRIATICA ha predisposto che nessuna informazione possa essere divulgata, dal personale coinvolto nel processo di ispezione, senza opportuna approvazione dei responsabili, e nel



# Regolamento generale per l'attività di Ispezione

Reg.00 Em. del 18/03/2022

caso di informazioni relative al prodotto e/o al Cliente, senza una approvazione scritta dello stesso (ad esclusione del nome del cliente e/o la tipologia di servizio ispettivo e relativi volumi che possono essere divulgati da Viglienzona Adriatica per scopi promozionali/commerciali).

- ii. L'assunzione di responsabilità, riguardo la riservatezza della documentazione e delle informazioni raccolte dal personale interno e/o esterno a VIGLIENZONE ADRIATICA, è formalizzata in accordi stipulati con il personale coinvolto nel processo di ispezione.
- iii. E' cura di VIGLIENZONE ADRIATICA informare il Cliente delle azioni svolte qualora per disposizioni di legge sia necessario divulgare a terzi informazioni ottenute nel corso delle attività di ispezione riguardanti il prodotto o il Cliente stesso.
- iv. VIGLIENZONE ADRIATICA non è in alcun modo obbligata a riferire o riportare fatti e circostanze che esulano dalle specifiche istruzioni ricevute.

## 8. IMPEGNI

i. Il Cliente si impegna a:

- prendere tutti i provvedimenti necessari per consentire la corretta conduzione delle attività di ispezione (anche presso terzi) previste nel presente regolamento e/o nella documentazione di riferimento (es. contratti, Regolamenti, norme, ecc.);
- procurare ogni necessario permesso di accesso alle merci oggetto di ispezione ovunque siano dislocate nonché a prendere provvedimenti per rimuovere o risolvere eventuali impedimenti e/o interruzioni nell'esecuzione dei servizi richiesti.
- assicurare che nei luoghi oggetto di ispezione (di propria competenza e/o responsabilità) siano garantite le opportune misure di sicurezza a tutela degli ispettori durante lo svolgimento del servizio ispettivo valutando se necessaria la predisposizione di uno specifico DUVRI (documento unico di valutazione dei rischi interferenze) in conformità alla normativa vigente ( Dlgs 81/2008).
- informare preventivamente VIGLIENZONE ADRIATICA circa ogni rischio e pericolo conosciuto attuale e/o potenziale che sia associato con il servizio richiesto ed il luogo in cui esso si svolge
- comunicare tempestivamente per iscritto a VIGLIENZONE ADRIATICA ogni variazione importante ai fini del servizio di ispezione.
- corrispondere (dopo la stipula del contratto e o invio del mandato/incarico) quanto stabilito per l'attività di ispezione e le spese sostenute a tale scopo, indipendentemente dai risultati della stessa.
- consentire l'accesso ai propri siti, attività e documenti al personale ACCREDIA, per quanto necessario ai fini del processo di accreditamento (incluse le sorveglianze) e al personale VIGLIENZONE ADRIATICA al fine di condurre audit interni e attività di monitoraggio del processo ispettivo e degli ispettori
- ad inviare copia firmata del presente Regolamento per attestare l'accettazione delle condizioni ivi riportate (salvo che le stesse non siano stabilite nella documentazione contrattuale).

## 9. ACCETTAZIONE DELLE PRESCRIZIONI PREVISTE DAL PRESENTE REGOLAMENTO

Il Cliente dichiara di aver attentamente letto e di approvare le condizioni riportate nel presente documento. In mancanza di restituzione del presente Regolamento firmato, le prescrizioni ivi descritte si considerano accettate dal cliente con l'assegnazione a VIGLIENZONE ADRIATICA dell'incarico del servizio ispettivo.

Data: 18/03/2022 Timbro e firma

VIGLIENZONE ADRIATICA S.R.L.  
*Musio*  
CONTROL DEPARTMENT  
(Salvatore Musio)

Data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Timbro e firma del cliente per accettazione