

MANUALE DI GESTIONE (UNI EN ISO 9001:2015)

WATT GROUP SRL

REGOLAMENTO

STATO DI REVISIONE DEL DOCUMENTO

REV.	DATA	Sez. Rev.	MOTIVO
0	2025-10-18	-----	Prima emissione. Certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

Copia N. distribuita a in data in forma

Controllata ☐

Non Controllata ☐

REDATTO: <i>Responsabile Tecnico (RT):</i> Samuele Visentin	APPROVATO: <i>Direzione Generale (DG):</i> Samuele Visentin
--	--

Il presente documento è proprietà di Watt Group.

Non è consentita la sua riproduzione totale o parziale senza l'autorizzazione preventiva da parte di Watt Group.

INDICE

1. Scopo e Campo di Applicazione.....	3
1.1. scopo.....	3
1.2. Campo di Applicazione	3
1.3. Riferimenti Normativi e Cogenti.....	3
1.4. Termini e Definizioni.....	4
2. Imparzialità, Indipendenza e Riservatezza	4
2.1. Riservatezza e Trattamento dei Dati	4
2.2. Conservazione delle Informazioni Documentate	4
3. Condizioni Generali di Fornitura.....	5
3.1. Obblighi del Cliente	5
3.2. Obblighi di Watt Group.....	5
4. Procedura Per La Richiesta E L'esecuzione Della Verifica	6
4.1. Richiesta del cliente e definizione degli accordi contrattuali	6
4.2. Assegnazione dell'incarico al Verificatore ed esecuzione delle verifiche	6
4.3. Rilascio del Rapporto di Verifica (RVF) e Riesame del Responsabile Tecnico (RT)	7
4.4. Gestione degli Strumenti di Misura	7
5. Valutazione Delle Prestazioni E Miglioramento	7
5.1. Reclami	7
5.2. Ricorsi	8
5.3. Contenziosi	8
6. Modifiche al Regolamento	8

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1.SCOPO

1. **Definire i rapporti** tra Watt Group S.r.l. ("Watt Group") e i soggetti che si avvalgono del servizio di verifica (i "Clienti").
2. **Definire gli obblighi e le responsabilità** delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.

Il presente documento è la base di riferimento per il personale del Watt Group e i Clienti, e descrive il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) di Watt Group è la verifica dei sistemi di misura di energia elettrica ai fini fiscali eseguita in impianto (in campo).

Le attività di verifica di Watt Group sono circoscritte alle verifiche dei contatori di elettrica (di classe 0,5-1-2 operanti su frequenza di rete di 50 Hz), richieste dagli esercenti delle officine elettriche a ai soggetti obbligati ai sensi del TUA:

- Verifica di primo impianto.
- Verifica periodica (ogni 3 anni per i contatori statici e ogni 5 anni per i contatori dinamici).
- Verifiche straordinarie.

Sono esplicitamente escluse dal campo di applicazione delle verifiche fiscali: l'attività di subappalto, le attività di progettazione, fabbricazione e fornitura degli strumenti oggetto di verifica.

1.3. RIFERIMENTI NORMATIVI E COGENTI

Le attività di verifica devono essere svolte in conformità con i documenti cogenti (leggi, regolamenti, circolari) e norme di riferimento.

1.3.1. Priorità Documentale

In caso di conflitto tra i requisiti dei documenti di riferimento, Watt Group rispetterà le seguenti priorità, in ottemperanza ai requisiti di conformità:

1. Requisiti legali e cogenti (es. circolari dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli - ADM)
2. Requisiti normativi (es. CEI 13-71).
3. Requisiti dell'ente di certificazione (ISO 9001).
4. Requisiti di Watt Group (inclusi MG e Procedure).

1.3.2. Norme di Sistema e Riferimenti Tecnici/Legali

Il SGQ è basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015. I riferimenti cogenti includono, ma non si limitano a:

- CEI 13-71: Sistemi di misura dell'energia elettrica.
- D.lgs. n° 504/95 (TUA), Articoli 18 e 58.

- Circolari ADM pertinenti per la verifica fiscale (es. n. 18/D e 23/D del 2015, n. 6/D del 2017).

1.4. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento, si applicano i termini e le definizioni contenuti nella UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 9001:2015.

- Verifica (o Servizio di verifica): esame di un prodotto/processo/servizio e determinazione della sua conformità a requisiti specifici, basato su un "giudizio professionale".
- Verificatore (VER): persona qualificata interna a Watt Group, dipendente o socio, incaricata di eseguire l'attività di verifica.
- Rapporto di Verifica Fiscale (RVF): documento finale rilasciato a valle dell'attività di verifica, contenente l'esito della verifica e il protocollo dell'ADM (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli).

2. IMPARZIALITÀ, INDIPENDENZA E RISERVATEZZA

Watt Group si impegna a rispettare i criteri di indipendenza, imparzialità e integrità (nell'esecuzione delle verifiche fiscali). Il rispetto di questi principi è considerato essenziale per infondere fiducia.

Watt Group deve assicurare e monitorare costantemente l'attuazione del SGQ e l'imparzialità.

Watt Group stabilisce:

- a) un'analisi sistematica e continua dei rischi di perdita di imparzialità, indipendenza e integrità di giudizio.
- b) azioni preventive e di mitigazione sono integrate nei processi SGQ. Esempi di controllo in atto includono la sottoscrizione del Codice Deontologico (All.03 MG) e l'impegno a non svolgere attività in potenziale conflitto di interessi.

2.1. RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Watt Group tratta tutte le informazioni (documenti, dati, osservazioni) riguardanti il Cliente acquisite durante le attività di verifica in modo strettamente riservato.

Nel caso in cui dati e/o documenti sono richiesti da adempimenti di legge, da disposizione dell'Autorità Giudiziaria o dall'Agenzia delle Dogane (ADM), Watt Group ne darà comunicazione al Cliente.

Watt Group opera in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di protezione dei dati personali.

2.2. CONSERVAZIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Il Laboratorio deve conservare informazioni documentate (registrazioni) affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato.

I dati relativi alle apparecchiature di misurazione sono conservati per un periodo minimo di 10 anni.

I rapporti di verifica (RVF, registrazioni dati, osservazioni) vengono conservati per un periodo minimo di 10 anni.

3. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

3.1. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Con l'accettazione dell'offerta, il Cliente accetta il presente Regolamento e si impegna a:

- a) Assicurare l'accesso del personale di Watt Group e di eventuali osservatori (ADM) al sito e agli elementi oggetto della verifica, nel rispetto delle condizioni di sicurezza e offrendo piena collaborazione.
- b) Rendere disponibile al Verificatore in campo, lo schema unifilare e la documentazione tecnica del contatore, dei TA, dei TV ed eventuali rapporti di verifiche precedenti.
- c) Mettere a disposizione personale che conosca l'impianto. In caso di verifica in solitaria, Watt Group non si assume responsabilità per eventuali fermi impianto e non garantirà la conclusione della verifica se sono necessarie operazioni tecniche esterne al sistema di misura.
- d) Mantenere integro il sigillo apposto in sede di verifica.
- e) Conservazione Rapporto di Verifica Fiscale (RVF), stampare il RVF protocollato dall'ADM, apporre la marca da bollo del valore corrente (€ 16,00) e conservarlo agli atti.
- f) Informare Watt Group circa i rischi conosciuti e/o potenziali cui il personale verificatore potrebbe incorrere (salute e sicurezza).

3.2. OBBLIGHI DI WATT GROUP

Con la firma e l'accettazione del contratto Watt Group si impegna a svolgere un servizio nel rispetto del presente Regolamento e dei principi di indipendenza, imparzialità e riservatezza sopra descritti.

Oltre quanto già riportato, si specifica quanto segue:

- I Verificatori Watt Group sono persone idonee (PEI) ad operare sugli impianti elettrici, ai sensi della norma CEI 11-27. Watt Group è disponibile a fornire, su richiesta del cliente, l'attestato di cui alla norma CEI 11-27 del Verificatore che effettua la verifica presso il cliente stesso.
- I Verificatori Watt Group sono tecnici esperti del settore, che frequentano periodici corsi di formazione per essere aggiornati sulle evoluzioni della normativa; il committente può valutare la professionalità del verificatore attraverso il relativo curriculum, che Watt Group è disponibile a fornire a semplice richiesta.
- Watt Group mantiene lo scadenziario delle verifiche e dunque, una volta effettuata la verifica, avverte il cliente della necessità di effettuare la verifica successiva in prossimità della scadenza

Inoltre Watt Group:

- Si impegna a comunicare al cliente l'eventuale decadenza della propria abilitazione. In tale caso il cliente ha facoltà di risolvere il proprio rapporto contrattuale con Watt Group senza preavviso e senza oneri aggiuntivi.
- Garantisce di avere le coperture assicurative previste dalle vigenti disposizioni di legge.
- Garantisce che i Verificatori hanno in dotazione strumentazione di misura idonea rispetto alle operazioni da svolgere, conforme alle normative tecniche applicabili e che le stesse sono sottoposte periodicamente a taratura.

- Garantisce che i Verificatori hanno ricevuto adeguate informazioni in materia di sicurezza rispetto alle attività da svolgere e sono in possesso dei DPI individuati nel documento di valutazione dei rischi.
- Se nel presente regolamento vengono modificati aspetti che hanno un impatto effettivo sul Cliente, nel caso di contratti con tacito rinnovo, Watt Group ne rende edotto il Cliente in occasione della programmazione della prima verifica successiva alla modifica. In assenza di comunicazioni del Cliente nei tempi indicati nella comunicazione Watt Group, la modifica si intenderà accettata.

4. PROCEDURA PER LA RICHIESTA E L'ESECUZIONE DELLA VERIFICA

4.1. RICHIESTA DEL CLIENTE E DEFINIZIONE DEGLI ACCORDI CONTRATTUALI

Il Cliente può richiedere il servizio di Verifica direttamente tramite il sito internet, per telefono o via mail; tale richiesta viene presa in carico dal Responsabile Tecnico di Watt Group il quale, se trattasi di nuovo cliente, richiede allo stesso la compilazione del documento "Richiesta Offerta" (Mod. 05). Tale documento può essere compilato dal personale di Watt Group sulla base delle informazioni fornite dal cliente.

Watt Group esamina i requisiti prima di impegnarsi a fornire il servizio, verificando:

- 1) Completezza e veridicità delle informazioni fornite.
- 2) Requisiti specificati dal Cliente (incluse condizioni speciali e tempistiche).
- 3) Requisiti cogenti (ADM, leggi) applicabili ai servizi.
- 4) La capacità di Watt Group di svolgere l'attività (risorse, competenze).
- 5) Risoluzione di eventuali differenze tra i requisiti.

A questo punto Watt Group predispone l'Offerta e la invia al Cliente.

Nei casi di verifiche già effettuate e che vanno in scadenza (rinnovi), Watt Group invia direttamente al cliente l'offerta prima della scadenza della verifica, senza necessità che questi la richieda.

L'accettazione dell'offerta può avvenire mediante sottoscrizione per accettazione da parte del cliente dell'offerta inviata da Watt Group oppure attraverso un ordine emesso dal cliente ovvero attraverso un contratto sottoscritto da entrambe le parti. L'emissione dell'ordine, o la firma del contratto, implica l'accettazione da parte del cliente dei contenuti del presente regolamento.

Il cliente può richiedere a Watt Group la verifica straordinaria di un impianto nei casi previsti dalle Circolari dell'Agenzia delle Dogane e dalla norma CEI 13-71; quanto previsto nel presente Regolamento per le verifiche periodiche si applica anche alle verifiche straordinarie.

Nel caso di bandi di gara, ai fini della definizione degli accordi contrattuali, si seguono le procedure previste nel bando stesso e si utilizza la relativa modulistica.

4.2. ASSEGNAZIONE DELL'INCARICO AL VERIFICATORE ED ESECUZIONE DELLE VERIFICHE

A seguito della stipula del contratto, Watt Group incarica il Verificatore che eseguirà la Verifica.

Prima di iniziare le attività, il Verificatore prende contatti con il cliente per organizzare le verifiche. Il Cliente ha facoltà di recusare preventivamente il Verificatore inviando apposita comunicazione scritta via PEC o raccomandata A/R a Watt Group indicandone i motivi (ad es. per eventuali conflitti di interesse oppure comportamento deontologicamente scorretto).

4.3. RILASCIO DEL RAPPORTO DI VERIFICA (RVF) E RIESAME DEL RESPONSABILE TECNICO (RT)

Al termine della Verifica, il Verificatore emette il Rapporto di Verifica Fiscale (RVF) tramite appositi sistemi informatici dell'ADM.

Con cadenza settimanale il Responsabile Tecnico riesamina i Rapporto di Verifica Fiscale al fine di valutarne la completezza formale, l'adeguatezza rispetto alle procedure interne, la pertinenza delle registrazioni, la congruenza del giudizio di conformità/non conformità, il soddisfacimento di tutti i requisiti contrattuali.

Se il Responsabile Tecnico individua un Rapporto di Verifica Fiscale non adeguato rispetto a quanto sopra riportato, contatta il Verificatore per chiarimenti e gli richiede di rimettere il verbale corretto e di riconsegnarlo al cliente (il rapporto ricevuto dunque può essere successivamente annullato e sostituito da altro rapporto a seguito del riesame da parte del Responsabile Tecnico). Se, a seguito del riesame negativo, il Responsabile Tecnico ritiene necessario rifare (in tutto o in parte) la verifica, la stessa viene rifatta a spese di Watt Group.

Nel caso in cui il Verificatore inizi la Verifica, ma non riesca a portarla a termine per circostanze imputabili al cliente (ad esempio assenza di assistenza da parte dell'installatore, inaccessibilità dell'impianto, ecc.) sospende la Verifica e comunica per iscritto al cliente la sospensione e la relativa motivazione; la Verifica viene conclusa entro un termine congruo, previa conferma del cliente della possibilità di proseguire la verifica. Se la sospensione è eccessivamente prolungata, Watt Group si riserva di adottare azioni che saranno comunicate al cliente (ad es. rinuncia dell'incarico).

La trasmissione del Rapporto di Verifica Fiscale (RVF) protocollato dall'ADM deve essere inviato al Cliente. La trasmissione telematica dei rapporti di verifica fiscale è obbligatoria e viene effettuata tramite appositi sistemi informatici dell'ADM.

4.4. GESTIONE DEGLI STRUMENTI DI MISURA

Gli strumenti campione utilizzati da Watt Group devono assicurare risultati validi e affidabili.

Gli strumenti sono tarati e/o verificati a intervalli specificati (12 mesi per i campioni di misura come prescritto dall'ADM). La taratura degli strumenti è eseguita nei Centri di Taratura LAT che sono Laboratori Accreditati di Taratura riconosciuti da Accredia.

Le apparecchiature sono salvaguardate da regolazioni o danneggiamenti, ad esempio tramite sigilli hardware o password di accesso ai software.

5. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO

5.1. RECLAMI

Il Laboratorio deve monitorare la percezione del Cliente e gestire i reclami.

I reclami (espressi da Clienti o altre parti interessate) devono pervenire in forma scritta e devono riportare nominativo, recapito e descrizione dettagliata dei motivi del reclamo utilizzando il Mod.11 "Reclami e Ricorsi" disponibile nel sito www.wattgroup.it

La gestione di un reclamo deve essere affrontata in modo oggettiva.

Il Laboratorio invia una prima risposta di presa in carico entro 7 giorni lavorativi e informa per iscritto il reclamante dell'esito e delle azioni attuate entro 30 giorni lavorativi.

5.2. RICORSI

Il Cliente che intenda contestare una decisione tecnica (es. esito negativo della verifica) può presentare un ricorso scritto.

Il ricorso (espressi da Clienti o altre parti interessate) deve essere inviato entro 30 giorni dal ricevimento dell'RVF tramite raccomandata A.R. o pec all'attenzione del Legale Rappresentante di Watt Group utilizzando il Mod.11 "Reclami e Ricorsi" disponibile nel sito www.wattgroup.it

Il Legale Rappresentante di Watt Group è responsabile della raccolta e verifica delle informazioni e deve assicurare trasparenza e obiettività di giudizio. Le indagini e le decisioni non devono dare luogo ad alcuna azione discriminatoria verso il ricorrente.

5.3. CONTENZIOSI

Per ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento che non risulti risolta con reclamo o ricorso, la competenza esclusiva sarà devoluta all'Agenzia delle Dogane.

6. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il Laboratorio si impegna a mantenere aggiornato il presente Regolamento rispetto ai documenti di riferimento applicabili (cogenti o volontari).