




INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	TERMINI E DEFINIZIONI	2
3	MODIFICHE AL REGOLAMENTO.....	3
4	PROCESSO DI VERIFICAZIONE PERIODICA (ISPEZIONE)	3
4.1	Richiesta di Verificazione Periodica	4
4.2	Erogazione del servizio Verificazione Periodica	5
5	RISERVATEZZA.....	7
6	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	7
6.1	Reclami	7
6.2	Ricorsi	8
6.3	Contenziosi	8
7	DOVERI E DIRITTI	9
7.1	Doveri e diritti del Cliente.....	9
7.2	Impegni e doveri di Prealpi Gas	9
8	GENERALITA'	10

<input checked="" type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA N° <u>1</u>	DISTRIBUITA A: PUBBLICATA SITO INTERNET
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA	

Verifica Responsabile Gestione Qualità Responsabile Tecnico	Approvazione Legale Rappresentante	Data 07/04/2025
 		
Descrizione delle modifiche: modifiche apportate ai §§ 2, 3, 4.1, 4.2, 6.1, 7.1 e 7.2 a seguito dei rilievi dell'ED di accreditamento.		

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si applica alle attività dell'Organismo di Ispezione concernenti la Verificazione Periodica (Ispezione) di Strumenti di misura, ai sensi del Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93, utilizzati nell'ambito di una funzione di misura legale.

Questo documento definisce il regolamento adottato da Prealpi Gas s.r.l., di seguito **Prealpi Gas**, per le attività di Verificazione Periodica erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020 per quanto riguarda i seguenti dispositivi di conversione del volume di gas associati a contatori del gas:

Dispositivo di conversione di Tipo 1

Dispositivo elettronico di conversione del volume di gas, associato ai contatori, nel quale i sensori (pressione e temperatura) sono parte integrante dello stesso.

Dispositivo di conversione di Tipo 2

Dispositivo elettronico di conversione del volume di gas, associato ai contatori, nel quale i sensori (pressione e temperatura) non sono parte integrante dello stesso.

Dispositivo di conversione approvato insieme a un contatore

Il modulo che implementa la funzione di conversione integrata nei contatori provvisti di tale funzione e che provvede a convertire i volumi di gas dalle condizioni termodinamiche di misura alle condizioni termodinamiche di riferimento.

Il presente regolamento viene applicato da Prealpi Gas in maniera uniforme e imparziale per tutti i titolari di strumenti di misura che utilizzano i servizi di ispezione erogati da Prealpi Gas; l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

Le presenti condizioni generali si applicano a tutte le Verificazioni Periodiche effettuate da Prealpi Gas, salvo che non sia diversamente stabilito nelle offerte formulate da Prealpi Gas e/o nelle conferme di ordine inviate da Prealpi Gas al cliente.

2 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia utilizzata da Prealpi Gas nello svolgimento delle attività di ispezione è in accordo ai seguenti documenti legislativi e normativi, nella loro edizione vigente:

- D.Lgs 22 febbraio 2007, n. 22 come novellato dal D.Lgs. 84 del 19 maggio 2016 attuativo della Direttiva 32/2014/UE del 26 febbraio 2014;
- Decreto 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";
- Direttiva MIMiT del 26/07/2023 – Scheda P;
- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020;

- Norma UNI EN 12405-1:2010;
- ACCREDIA RG-01: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale;
- ACCREDIA RG-01-04: Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione;
- ACCREDIA RG-09: Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA;
- UNIONCAMERE Regolamento per gli Organismi accreditati che eseguono la verifica periodica degli strumenti di misura di cui al Decreto 21 aprile 2017, n. 93. Approvato con delibera del Comitato Esecutivo di Unioncamere n. 57 del 10 ottobre 2022.

Inoltre, con il termine cliente o committente del servizio ispettivo, si intende il titolare dello Strumento di misura.

3 MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il presente regolamento è parte integrante dell'offerta emessa da ODI Prealpi Gas e può essere accettato sottoscrivendolo accettando la stessa offerta.

In caso di aggiornamenti e modifiche del presente regolamento, ODI Prealpi Gas renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web e, tenuto conto delle indicazioni delle parti interessate, ne darà comunicazione al cliente mediante posta o e-mail indicando i relativi tempi di attuazione. Entro il termine indicato nella comunicazione il cliente potrà comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche. Passato tale termine senza comunicazioni da parte del cliente, la nuova edizione del Regolamento verrà ritenuta accettata per silenzio/assenso.

Si precisa che qualora le variazioni del regolamento derivino da modifica delle norme e disposizioni legislative, tenuto conto delle indicazioni delle parti interessate, ODI Prealpi Gas renderà disponibile il nuovo documento sul proprio sito web e ne darà comunicazione al cliente mediante posta o e-mail. Il cliente potrà avvalersi dei servizi oggetto del presente regolamento adeguandosi alle nuove disposizioni entro i termini indicati.

4 PROCESSO DI VERIFICAZIONE PERIODICA (ISPEZIONE)

Le modalità generali di svolgimento delle attività di verifica periodica (ispezione) sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93.

I limiti della fornitura del servizio relativi alla verifica periodica di dispositivi di conversione del volume di gas (*) (**), come meglio specificati al paragrafo 1, sono i seguenti:

- temperatura del gas: tra - 10 e +50 °C
- pressione barometrica: tra 750 e 1150 mbar
- pressione del gas: da 0,01 a 2,5 bar
- Conversione tipo T per la sola temperatura

- Conversione tipo PT per la sola pressione e temperatura
 - Conversione tipo PTZ per temperatura, pressione e coefficiente di comprimibilità calcolato secondo metodologie AGA NX 19, ISO 12213-3 (Sgerg- 88), ISO 12213-2 (AGA 8-92DC), GERG TM5 (Sgerg 91).
- (*) Strumenti conformi alla Direttiva 2014/32/UE (già 2004/22/CE)
- (**) Strumenti ammessi a verifica prima nazionale ai sensi di specifico/i provvedimento/i di cui agli articoli 6 e 7 del Regolamento tecnico approvato con Regio Decreto 226 12/06/1902

Preliminarmente alla richiesta di Verificazione Periodica sarà necessaria una verifica di dettaglio delle caratteristiche metrologiche complete degli strumenti di misura da verificare.

Lo svolgimento delle attività di Verificazione Periodica comporta di regola l'interruzione temporanea della normale operatività del sistema di misura.

4.1 Richiesta di Verificazione Periodica

In seguito ad una richiesta di offerta per il servizio ispettivo, ODI Prealpi Gas chiede al cliente di compilare il modulo informatico MO_PG-02_01 (comunicazione dati per verifica periodica). Le modalità di compilazione sono:

- di persona (comunicando i dati alla segreteria tecnica);
- tramite telefono (comunicando i dati alla segreteria tecnica);
- tramite sito internet (autonomamente).

In base alle informazioni ricevute ODI Prealpi Gas emette la relativa offerta entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione di tutte le informazioni necessarie, che ha una validità di 30 giorni, salvo se indicato diversamente nell'offerta stessa e alla quale allega il presente regolamento.

La verifica periodica è eseguita di norma entro 45 giorni dalla data di ricezione della richiesta (c. 16 art. 4 DM n. 93/2017); l'ordine di lavoro viene emesso in seguito all'accettazione dell'offerta che può avvenire o di persona oppure tramite l'invio di una e-mail.

Dal momento in cui viene stabilita la data di esecuzione dell'ispezione, ODI Prealpi Gas si riserva, a proprio esclusivo giudizio, di comunicare preventivamente il piano di lavoro alla Camera di Commercio competente per territorio con un anticipo di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi rispetto alla data pianificata. Oltre tale limite temporale il recesso da parte del Cliente deve essere concordato preventivamente con ODI Prealpi Gas.

Nel caso il Cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 5 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, ODI Prealpi Gas si riserva la facoltà di addebitare gli eventuali oneri derivanti dalla istruttoria per interrompere la procedura, qualora siano state già attivate le comunicazioni preventive alla Camera di Commercio competente per territorio.

Tutte le Verificazioni Periodiche si intendono da eseguire sul punto di riconsegna Gas (PDR) del Titolare dello strumento.

Nessuna modifica può essere apportata ai contratti senza un consenso scritto da entrambe le parti, salvo i casi indicati al paragrafo 3.

4.2 Erogazione del servizio Verificazione Periodica

ODI Prealpi Gas esegue l'ispezione prevista dal Decreto 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 ed europea"*.

In particolare, ODI Prealpi Gas effettua la verificazione periodica degli strumenti di misura indicati al paragrafo 1 con i limiti indicati al paragrafo 4, escludendosi qualsiasi operazione che comporti lo smontaggio di componenti.

Le procedure di Verificazione Periodica e gli errori massimi tollerati adottati per i Dispositivi di conversione del volume di gas sono:

Procedura di riferimento PG-06 ed IO-VP_01 rispetta quanto previsto dal Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 allegato III Scheda E – Dispositivi di conversione del volume di gas; e alla direttiva del MIMIT del 26/07/2023 – Scheda P.

I criteri per la determinazione degli errori massimi tollerati sono indicati nell'art. 4, comma 10 del Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 e comportano la determinazione:

- $EMT=1\%$ (Rif. D.Lgs 22/2007 all. IV - MI002 e Circolare n. 3 del 9 gennaio 1997).

In caso di esito positivo della verificazione periodica, l'Ispettore dell'ODI Prealpi Gas appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 1 del Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93.

Nel caso invece di esito negativo, l'Ispettore dell'ODI Prealpi Gas:

pone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 2 del Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93.

Al fine di rispettare le tempistiche di comunicazione di cui al Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93, art. 13, la lista di controllo, compilata dall'Ispettore addetto alla verificazione, verrà firmata al termine delle operazioni dall'ispettore stesso e dal titolare dello strumento o da suo delegato.

Nel caso in cui il titolare dello strumento di misura non si rendesse disponibile, la lista di controllo verrà comunque gestita con l'apposizione sulla stessa dell'indicazione relativa a tale assenza o indisponibilità.

Ogni Rapporto di Ispezione, viene riesaminato entro 5 giorni lavorativi dall'effettuazione della verificazione periodica dal Responsabile Tecnico al fine di accertare la correttezza dei dati in esso contenuti, con particolare riferimento a:

- identificazione dello strumento oggetto di ispezione;
- risultati delle misurazioni;
- elaborazioni di eventuali calcoli;
- esito dichiarato dall'Ispettore addetto alla verifica.

L'evidenza del processo di riesame è data dalla firma di approvazione, eventualmente anche digitale, posta dal Responsabile Tecnico o dal sostituto sul rapporto di ispezione.

Nel caso in cui la predisposizione del rapporto di ispezione o il suo riesame porti ad elementi che possano inficiare il giudizio potenzialmente previsto dall'Ispettore addetto alla verifica periodica, con una mancata conferma dell'esito, il Responsabile Tecnico annulla il rapporto di ispezione e pianifica, in accordo con il cliente, una nuova verifica periodica entro 4 giorni lavorativi. La Segreteria Tecnica comunica formalmente al cliente l'annullamento del rapporto di ispezione e la nuova programmazione, mediante posta elettronica, entro 48 ore. In questo caso, il riesame del rapporto viene effettuato entro un giorno dalla ripetizione della verifica, al fine di rispettare i termini di cui al DM 93/2017 art. 13, comma 1.

Entro 3 giorni lavorativi dal riesame dell'ispezione eseguita, ODI Prealpi Gas invia al Cliente il Rapporto di ispezione mediante consegna diretta o posta elettronica.

Secondo le modalità previste dal Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93, art. 13, ODI Prealpi Gas invia alla Camera di Commercio competente per territorio e a Unioncamere gli esiti della Verifica Periodica e la check list di cui all'allegato B alla scheda E del DM 93/2017.

Nel caso in cui il Cliente dovesse riscontrare negli incaricati da ODI Prealpi Gas un potenziale conflitto di interessi o un comportamento che sia in contrasto con i principi impartiti dalla stessa attraverso le seguenti regole:

- rispettare il segreto d'ufficio sullo scopo e sui risultati delle ispezioni e su ogni altra informazione acquisita nell'ambito dell'espletamento delle attività di ispezione;
- non utilizzare a fini privati le informazioni di cui si viene a conoscenza;
- adempiere al proprio lavoro con onestà, diligenza, lealtà e imparzialità;
- astenersi dal partecipare, nell'esercizio della propria attività di ispezione, all'adozione di decisioni o attività che possono coinvolgere, direttamente o indirettamente, interessi finanziari o non finanziari, propri o che possono avere un conflitto con l'indipendenza di giudizio e l'integrità professionale in relazione all'attività di ispezione;
- non chiedere né accettare da soggetti diversi da ODI Prealpi Gas retribuzioni o altre utilità per prestazioni alle quali è tenuto per lo svolgimento dei propri compiti;
- assicurare parità di trattamento a tutti i clienti dell'Organismo di ispezione e respingere pressioni illegittime da qualunque parte provenienti;
- accettare, in caso di violazioni dell'impegno sottoscritto, le sanzioni disciplinari previste; sarà diritto del Cliente fare argomentate obiezioni sui nominativi degli incaricati da ODI Prealpi Gas ad effettuare la verifica periodica. Tale comunicazione dovrà essere gestita dal Cliente così come indicato al § 6.1 per i reclami.

5 RISERVATEZZA

ODI Prealpi Gas assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge:
 - di tipo specifico: Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93, art. 13;
 - di tipo generale (es. attività della Autorità Giudiziaria);

verrà avvisato il titolare dello strumento di misura almeno che non sia disposto diversamente dalle autorità competenti.

- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica o enti pubblici competenti:
 - il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi salvo che il fatto non sia vietato da disposizioni di legge.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di ODI Prealpi Gas coinvolto nella Verificazione Periodica sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito, su richiesta, al Cliente.

Ogni altra informazione riguardante il cliente ottenuta da fonte diversa dal cliente stesso sarà trattata come riservata.

6 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

6.1 Reclami

ODI Prealpi Gas prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono pervenire in forma scritta;
- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal Cliente (o da altra fonte), questi viene contattato per i necessari chiarimenti.

I reclami presi in considerazione vengono registrati ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

Tutti i reclami pervenuti vengono esaminati dal Responsabile Gestione Qualità, il quale svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, facendo ripetere l'ispezione, ecc.) e comunica per iscritto al reclamante l'esito delle proprie indagini e le eventuali azioni intraprese entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

La persona incaricata di gestire il reclamo non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso. Di conseguenza, nel caso in cui il Responsabile Gestione Qualità sia stato coinvolto nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo, lo stesso sarà gestito dal Responsabile Tecnico e/o dal suo Sostituto.

6.2 Ricorsi

Il Cliente che utilizza i servizi di ispezione dell'ODI Prealpi Gas ha facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate da ODI Prealpi Gas in merito alle Verificazioni Periodiche.

Il Cliente che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno, o sistema equipollente, a

ODI PREALPI GAS S.r.l.

Via Marco Polo, 12

CAP: 21052 – Busto Arsizio (VA)

all'attenzione del Legale Rappresentante

o tramite indirizzo di posta certificata, all'indirizzo PEC: ODI@pec.prealpigas.it

Tale lettera dovrà riportare i dati necessari all'individuazione dello strumento verificato, i riferimenti del ricorrente, i riferimenti contrattuali, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del ricorrente. La mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi l'azienda invierà entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso al mittente una comunicazione con le motivazioni.

La conferma della ricezione e della presa in carico del ricorso sarà inviata al ricorrente entro 10 giorni.

Il Legale Rappresentante dell'ODI Prealpi Gas avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro 45 giorni dalla data di ricezione del ricorso.

La persona incaricata di gestire il ricorso non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il ricorso stesso.

Il ricorso non prevede in nessun modo la sospensione degli effetti rispetto all'atto verso cui si ricorre.

Il ricorso deve essere effettuato entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'atto contro cui si ricorre.

Le spese del ricorso saranno in capo alla parte soccombente.

6.3 Contenziosi

Per tutte le controversie eventualmente derivanti dal presente Regolamento, sarà esclusivamente competente il Tribunale di Busto Arsizio.

7 DOVERI E DIRITTI

7.1 Doveri e diritti del Cliente

Il Cliente richiedente la Verificazione Periodica deve:

- rispettare le prescrizioni del presente regolamento.
- fornire gli elementi identificativi per poter gestire le pratiche con la CCIAA e Unioncamere in particolare il proprio codice REA, Partita IVA e/o il codice fiscale;
- rendere disponibile la documentazione tecnica dello strumento oggetto di Verificazione Periodica;
- eventuale dichiarazione di riparazione emessa dal riparatore prima dell'effettuazione della verifica in assenza di libretto metrologico;
- il libretto metrologico, qualora già rilasciato in precedenza (in caso di smarrimento occorrerà copia della comunicazione di smarrimento inviata alla Camera di Commercio territorialmente competente o della denuncia di smarrimento effettuata presso l'autorità di polizia, oppure dichiarazione di smarrimento resa dal titolare.);
- manuali d'uso e manutenzione, nel caso di espressa richiesta di ODI Prealpi Gas;
- fornire i dati relativi alla collocazione dello strumento, che si intendono vincolanti non essendo ODI Prealpi Gas in grado di verificarli. Tali dati verranno riportati nel Rapporto di Ispezione e altra documentazione tecnica prodotta;
- garantire al personale addetto alle Verificazioni Periodiche, e se del caso al personale di ACCREDIA che effettua la sorveglianza sull'Organismo di Ispezione Prealpi Gas, l'accesso in condizioni di sicurezza ai locali/impianti;
- effettuare eventuali riproduzioni dei Rapporti di Ispezione esclusivamente nella loro forma integrale.

Il cliente non può utilizzare il marchio ACCREDIA, può solo presentare, per gli usi consentiti, il Rapporto di Ispezione, nella sua interezza senza apportare nessuna modifica, rilasciato dall' ODI Prealpi Gas.

È diritto del Cliente fare argomentate obiezioni sui nominativi degli incaricati da ODI Prealpi Gas nel caso possa sussistere un potenziale conflitto di interessi.

7.2 Impegni e doveri dell'ODI Prealpi Gas

- Rispettare le prescrizioni del presente regolamento.
- Attenersi alle prescrizioni di cui al Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017 n.93.
- Eseguire le attività secondo le politiche e procedure stabilite per l'Organismo di Ispezione.
- Qualora risulti oggetto di provvedimenti d'inibizione della prosecuzione dell'attività o di autotutela da parte di Unioncamere, l'ODI Prealpi Gas comunicherà ai titolari degli strumenti oggetto di verifiche periodiche già programmate, l'impossibilità ad eseguire le verifiche. I titolari degli strumenti sono tenuti alla riprogrammazione degli stessi con altro organismo, entro sessanta giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione.

- Utilizzare il marchio Accredia in conformità al Regolamento Generale Accredia RG-09 in revisione corrente. In particolare, il marchio Accredia è riportato esclusivamente sul Rapporto di Ispezione e sulla Check List di cui all'allegato B alla scheda E del DM 93/2017.

8 GENERALITA'

Il contratto si intende, di norma, valido per il tempo necessario all'esecuzione della specifica verifica periodica, salvo diversamente e contrattualmente concordato tra le parti.

ODI Prealpi Gas emetterà fattura a fronte delle Verificazioni Periodiche. Il Cliente dovrà pagare il dovuto entro i termini stabiliti nell'offerta e/o nelle conferme di ordine inviate da ODI Prealpi Gas al Cliente.

In caso di ritardato pagamento della fattura il Cliente sarà tenuto a pagare a ODI Prealpi Gas gli interessi calcolati come previsto dell'art. 5 del D. Lgs. n. 231 del 2002, con decorrenza dalla data di scadenza del pagamento fino all'effettivo soddisfo, impregiudicato il diritto al risarcimento del maggior danno.

In caso di mancato o incompleto pagamento del prezzo, ODI Prealpi Gas si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.

La nullità e/o inefficacia e/o invalidità di una o più clausole delle presenti condizioni del regolamento non comporterà la nullità e/o inefficacia e/o invalidità delle altre clausole qui contenute.

.....
Data

.....
Timbro e Firma Cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., si approvano specificamente le seguenti clausole:

- 4.1 RICHIESTA DI ATTIVITA' ISPETTIVE, ultimo capoverso
- 6.2 RICORSI, secondo capoverso
- 7.1 DIRITTI E DOVERI
- 8 GENERALITA'.

.....
Data

.....
Timbro e Firma Cliente