

Sommario

0	INTRODUZIONE.....	2
1	PRINCIPI GENERALI.....	2
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
4	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	3
5	PROCESSO DI ISPEZIONE	4
5.1	Generalità.....	4
5.2	Richiesta di un servizio di Ispezione.....	5
5.3	Riesame della richiesta ed offerta economica.....	5
5.4	Pianificazione della Verifica Ispettiva.....	5
5.5	Kick-Off Meeting	6
5.6	Attività di verifica	6
5.7	Classificazione dei rilievi.....	7
5.8	Rapporto di Ispezione.....	7
6	USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE.....	8
7	MODIFICHE ALLO SCHEMA DI ISPEZIONE	8
8	RINUNCIA ALL'ISPEZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	9
9	TARIFFE E PAGAMENTI.....	9
10	RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	10
11	RECLAMI	10
12	RICORSI.....	11
13	OBBLIGHI DEL CLIENTE	12
14	OBBLIGHI DI ITACERTIFER.....	13

0 INTRODUZIONE

Il presente regolamento è stato elaborato per promuovere la fiducia, presso tutte le Organizzazioni richiedenti, riguardo le attività di ispezione condotte da ITALCERTIFER S.p.A. come Organismo di tipo "A" nel settore delle costruzioni.

Il grado di fiducia e credibilità delle ispezioni deriva da un giudizio professionale competente e di terza parte effettuato e garantito da un Organismo di Ispezione quale ITALCERTIFER S.p.A. (di seguito ITCF). L'indipendenza di ITALCERTIFER S.p.A. è il fattore in grado di rafforzare la fiducia dei clienti riguardo alla capacità di eseguire il lavoro di ispezione con imparzialità.

La garanzia di affidabilità ed il grado di fiducia al mercato sono date dall'accREDITAMENTO nr. 0058ISP rilasciato da ACCREDIA.

1 PRINCIPI GENERALI

ITCF riconosce quale principio fondamentale per l'ispezione l'imparzialità e l'assenza di conflitti di interesse. A tal fine si è formalmente impegnata tramite una dichiarazione pubblicata sul sito internet aziendale a non svolgere attività che possano generare conflitti di interesse quali, ad esempio, la consulenza.

Un impegno analogo è richiesto a tutto il proprio personale valutatore (sia esso dipendente che esterno).

ITCF non mette in atto discriminazioni di alcuna sorta tra i potenziali clienti. L'accesso ai servizi di ispezione non è condizionato dalle dimensioni del cliente, o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo, né dal numero di ispezioni già effettuate.

Ulteriori principi ritenuti fondamentali ed applicati da ITCF nelle proprie attività comprendono competenza, riservatezza, nonché rapida ed efficace risposta ai reclami.

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del presente Regolamento è quello delle ispezioni svolte nell'ambito delle costruzioni come di seguito meglio definite e intese come valutazione di conformità a leggi, regolamenti, normative tecniche applicabili o, più in generale, documenti contrattuali stabiliti dall'Organizzazione committente del servizio di ispezione.

Le attività di ispezione descritte nel presente regolamento sono svolte da ITALCERTIFER S.p.A. come Organismo di Ispezione di tipo "A" accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

Nel seguito sono specificate le condizioni e le procedure generali applicate da ITCF per l'attività di ispezione. Disposizioni diverse o aggiuntive previste da specifici schemi di ispezione sono riportate in apposite appendici che integrano e completano il presente regolamento.

Accettando le condizioni contenute nel presente Regolamento, il cliente si impegna a garantire il diritto degli Ispettori/Esperti Tecnici Accredia, di accedere, anche senza preavviso alle proprie sedi in accompagnamento ad ITCF.

Nel caso in cui Accredia intenda effettuare un audit in accompagnamento, o comunque svolgere una verifica presso le organizzazioni che sono state oggetto o sono in corso di valutazione, ITCF

si impegna a comunicare tempestivamente tale richiesta ed a fornire la massima collaborazione ai propri clienti al riguardo.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Regolamento è scritto in accordo alle seguenti norme e/o documenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 “Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni;
- D.lgs. del 18/04/16 n. 50 e s.m.i.: Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;
- D.lgs. del 31/03/23 n. 36 e s.m.i.: Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici;
- Regolamenti e circolari emesse dal dipartimento Certificazione e Ispezione dell'Ente unico di accreditamento italiano (ACCREDIA);
- ILAC-P15:05/2020: Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies.

4 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Accredia	è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. (https://www.accredia.it/)
CdGI	Coordinatore del Gruppo di Ispezione
Codice dei Contratti Pubblici	Si intende il D.lgs del 18/04/16 n. 50 ed il D.lgs. del 31/03/23 n. 36
Commessa	Insieme di operazioni tecnico/amministrative per portare a termine quanto previsto da un contratto o da una lettera di intenti e/o altri atti equivalenti per l'ispezione di un progetto.
Gruppo di Ispezione (GdI)	Gruppo di Ispezione. Si intende il personale costituito dal Coordinatore del Gruppo di Ispezione (CdGI) e dagli Ispettori ed eventuali Esperti Tecnici
Ispezione	Esame di un progetto (prodotto/servizio /processo o impianto, installazione) e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti di carattere generale.
OdI	Organismo di Ispezione così come definito nella norma ISO/IEC 17020 e nei regolamenti Accredia applicabili.
Organismo di Ispezione di tipo A	Organizzazione, o parte di essa, che svolge attività indipendente di ispezione. In particolare, un Organismo di Ispezione di tipo A (OdI) fornisce servizi di “terza parte” che devono soddisfare i criteri di indipendenza di cui all'appendice A della norma tecnica UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

Organizzazione	Si intende una qualsiasi società, ente pubblico o privato, o altro istituto che richiede un servizio di ispezione ad Italcertifer S.p.A. Ove non diversamente specificato nel documento, il termine Organizzazione è da intendersi sinonimo del termine "cliente". Nell'ambito di ispezioni erogate in favore di soggetti pubblici l'interfaccia con il cliente è costituita dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP).
Reclamo	Si intende ogni contestazione riguardante l'iter di una commessa di ispezione ad eccezione di quelli attinenti alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di ispezione.
Ricorso	Si intende la presentazione di formale contestazione relativa alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di ispezione.
Validazione della progettazione	È l'atto formale che riporta gli esiti della verifica. La validazione è sottoscritta dal responsabile del procedimento e fa preciso riferimento al rapporto conclusivo del soggetto preposto alla verifica ed alle eventuali controdeduzioni del progettista.
Verifica del progetto	Consiste nell'accertare (attraverso l'applicazione di un insieme di controlli elementari e sistematici e la registrazione di evidenze oggettive) la conformità degli elaborati e la loro conformità alla normativa vigente.

5 PROCESSO DI ISPEZIONE

5.1 Generalità

Le attività di ispezione ai fini della verifica preventiva della progettazione sono erogate in favore di due tipologie di clienti:

- soggetti pubblici (Stazioni Appaltanti, Amministrazioni, Enti Locali, ecc.);
- eventuali organizzazioni private di qualunque tipo in ambito volontario.

In entrambi i casi ITCF adotta le medesime procedure ed utilizza i medesimi requisiti in termini di:

- utilizzo di personale opportunamente qualificato,
- svolgimento dell'attività di ispezione secondo procedure ben definite,
- gestione e salvaguardia della propria imparzialità;
- riservatezza delle informazioni.

Lo svolgimento dell'attività di ispezione in favore di un soggetto pubblico avviene a valle della dell'aggiudicazione definitiva di un appalto sulla base della procedura predisposta dalla Stazione Appaltante.

L'attività di ispezione in favore di un soggetto privato è svolta a seguito dell'accettazione dell'offerta economica e delle condizioni contenute nel presente regolamento.

Nei paragrafi successivi sono riportate le principali fasi tecniche ed i criteri generali applicati da Italcertifer al processo di ispezione finalizzato alla verifica preventiva della progettazione.

5.2 Richiesta di un servizio di Ispezione

Nel caso in cui un'Organizzazione richieda un'attività di verifica di cui al presente regolamento, ITCF necessita di una serie di informazioni minime per valutare la sussistenza dei presupposti per l'avvio del processo di ispezione. Tra tali informazioni vi sono ad esempio:

- l'opera (progetto, costruzione civile e/o industriale, impianto, ecc.), la cui progettazione è da verificare;
- i dettagli principali del progetto, compreso(i) il(i) nome(i) e lo(gli) indirizzo(i) del(i) suo(i) progettista(i), ed ogni altra informazione ritenuta utile;
- eventuali requisiti particolari applicabili al progetto, in aggiunta a quelli previsti dalla legislazione cogente e da codici di buona pratica (es. requisiti definiti in capitolati e/o documenti similari);
- eventuale documentazione tecnica a supporto per identificare meglio l'opera.

Quanto sopra potrà essere richiesto al cliente, ovvero estrapolato dai documenti di gara nel caso in cui l'attività consegua ad una procedura negoziale.

5.3 Riesame della richiesta ed offerta economica

La richiesta di un servizio di ispezione viene riesaminata dalle competenti funzioni di ITCF preliminarmente alla stesura dell'offerta.

Nel caso in cui la domanda non possa essere accettata per una o più ragioni richiamate dal presente regolamento, ITCF ne dà comunicazione al richiedente comunicando e tracciando le motivazioni.

Nel caso in cui la domanda possa essere accettata, ITCF elabora una offerta economica che riporta almeno quanto segue:

- a) il prezzo dei servizi richiesti, composto dalle seguenti voci:
 1. attività di ispezione (con riferimento alle fasi ed ai relativi Rapporti di Ispezione che verranno emessi);
 2. spese di trasferta (se previste);
 3. costi per attività imputabili ad ispezioni supplementari (fatturate solo nei casi in cui siano necessarie ed espressi in €/gg-uomo).
- b) condizioni di fatturazione e di pagamento;
- c) clausola di accettazione delle condizioni specificate nel presente regolamento e/o altri documenti eventualmente applicabili resi disponibili ed aggiornati nel sito web aziendale alla pagina: https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html.

Il cliente accettando a sua volta l'offerta economica di ITCF, inviando l'ordine di acquisto conseguente o stipulando un apposito contratto, accetta anche le condizioni richiamate nel presente regolamento.

5.4 Pianificazione della Verifica Ispettiva

A valle dell'accettazione dell'offerta, ITCF provvede ad avviare le attività tecniche individuando un Coordinatore del Gruppo di Ispezione (CdGI) con il compito di elaborare un Piano di Verifica (PdVI) ispettiva del progetto.

All'interno del PdVI è riportata la pianificazione di tutte le attività previste, i nominativi di ciascun ispettore costituente il Gruppo di Ispezione (GdI) con le relative aree specialistiche e tutte le

indicazioni necessarie per la gestione della commessa. Il PdVI viene trasmesso ufficialmente al cliente che ha facoltà, motivando per iscritto le ragioni, di ricusare taluni ispettori.

Per lo svolgimento delle attività di verifica ITCF utilizza ispettori qualificati e competenti, riportati in appositi elenchi soggetti al controllo dell'Ente Unico di Accreditamento (Accredia). Il GdI potrà essere costituito da dipendenti di ITCF o da persone legate ad ITCF con specifiche forme contrattuali di collaborazione.

In ogni caso il personale ITCF, a prescindere dal tipo di rapporto con cui sia legato alla società, opererà secondo le procedure del Sistema di Gestione Qualità di quest'ultima con la massima professionalità ed il massimo rispetto nei confronti del cliente.

5.5 Kick-Off Meeting

Preliminarmente all'attività di verifica vera e propria viene organizzata una riunione (c.d. Kick-Off Meeting) interna al GdI, durante la quale il CdGI trasferisce ai membri del GdI:

- le informazioni necessarie per inquadrare l'opera da verificare;
- gli obblighi di assenza di conflitti d'interesse, imparzialità e riservatezza legati all'attività ispettiva;
- i modelli del sistema di gestione di ITCF necessari per lo svolgimento delle attività di cui all'incarico conferito;
- ogni altra informazione utile previste per l'esecuzione dell'attività ispettiva.

Quale prima attività a valle del kick-off meeting il GdI verifica la completezza della documentazione di progetto trasmessa dal cliente. In particolare, esso controlla che questa comprenda tutta la documentazione prevista dal DPR 207/2010.

Nel caso in cui la verifica soprastante dia esito negativo, il CdGI chiede al cliente l'integrazione della documentazione mancante.

5.6 Attività di verifica

L'attività di verifica viene effettuata dal GdI rispetto a ciascuno dei livelli di progettazione di cui si compone il progetto secondo la classificazione del Codice dei Contratti Pubblici. La verifica condotta dal GdI, tra gli altri aspetti, fa riferimento:

- alle specifiche del Codice dei Contratti Pubblici;
- ai requisiti del RT-07 in revisione corrente di ACCREDIA;
- ai principi di buona progettazione.

I criteri utilizzati da ITCF al fine di accertare la conformità del progetto sono i seguenti:

- a. completezza della progettazione;
- b. coerenza e completezza del quadro economico in tutti i suoi aspetti;
- c. possibilità di appaltare la soluzione progettuale prescelta;
- d. presupposti per la durabilità dell'opera nel tempo;
- e. minimizzazione dei rischi di introduzione di varianti e di contenzioso;
- f. possibilità di ultimazione dell'opera entro i termini previsti;
- g. sicurezza delle maestranze e degli utilizzatori;
- h. l'adeguatezza dei prezzi unitari utilizzati;
- i. la manutenibilità delle opere, ove richiesta.

e più in generale il rispetto alla regola d'arte ed alle buone prassi di progettazione.

Una volta completata la verifica progettuale relativa alla specifica attività di cui sono stati incaricati, gli ispettori riportano nel rapporto specialistico di propria competenza le risultanze della verifica per ogni elaborato esaminato secondo la classificazione di cui al successivo paragrafo.

La verifica della progettazione effettuata da ITCF S.p.A. sulle opere può riguardare tutti i sopracitati aspetti oppure solo una parte di essi, sulla base di quanto è stato richiesto dal cliente e definito negli accordi contrattuali.

5.7 Classificazione dei rilievi

Le risultanze dell'attività di verifica degli elaborati di progetto sono classificate secondo i seguenti gradi di giudizio:

Conforme (C). Requisito normativo o prescrizione rispettata;

Non Conforme (NC). Quando un elemento del progetto contrasta con leggi cogenti, norme di riferimento, con le richieste prestazionali espresse dal Quadro Esigenziale o può essere tale da poter rappresentare oggetto di potenziale contenzioso (economico, tecnico, etc.) tra i soggetti coinvolti nella realizzazione dell'opera;

Osservazione (OSS). Aspetto progettuale non sufficientemente approfondito, senza che questo si configuri come "non conformità" o indicazioni di tipo non prescrittivo. Le Osservazioni non devono essere riferibili ad un potenziale errore progettuale e cioè non devono pregiudicare l'opera, il suo utilizzo o la gestione dell'appalto.

5.8 Rapporto di Ispezione

L'insieme delle risultanze derivanti dall'attività di verifica di ciascun ispettore vengono formalizzate all'interno del Rapporto di Ispezione intermedio (ove previsto) e conclusivo a firma del Responsabile Tecnico (o suo sostituto) che viene trasmesso al cliente per la presa in carico.

Il contenuto del Rapporto di Ispezione descrive le verifiche effettuate ed i suoi risultati, nonché un giudizio di sintesi sulla conformità del progetto con riferimento agli obiettivi ed ai requisiti alla base delle ispezioni/verifiche effettuate, in accordo a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, dai Regolamenti Accredia e da ogni altro riferimento applicabile.

I Rapporti di Ispezione (intermedi e/o finali) emessi da ITCF S.p.A. riportano i seguenti dati/elementi:

- denominazione del documento (Rapporto di Ispezione);
- identificazione mediante un codice univoco e data del rilascio;
- identificazione dell'Organismo di Ispezione (ITALCERTIFER S.p.A.);
- logo di Accredia;
- identificazione del cliente/committente;
- firma di approvazione da parte del Responsabile Tecnico (o suo sostituto);
- descrizione del lavoro di ispezione richiesto;
- elenco dei documenti di progetto sottoposti a ispezione
- periodo in cui è svolta l'ispezione (o date) dell'ispezione;
- identificazione dell'elemento(i) sottoposto(i) ad ispezione;
- i risultati delle ispezioni e, ove applicabile, una dichiarazione di conformità;
- la dichiarazione che il Rapporto non può essere riprodotto, se non nella sua interezza;

- i nomi degli ispettori che hanno eseguito le verifiche;
- ogni altra informazione rilevante riguardante l'erogazione del servizio (es. sospensioni e riprese del contratto).

Il **giudizio di sintesi** espresso nel Rapporto di Ispezione riporta l'esito dell'attività di verifica condotta dal GdI e può, a seconda dei casi, essere:

- CONFORME;
- NON CONFORME.

La sola presenza di una Non Conformità nel rapporto conclusivo comporta l'emissione di un giudizio di sintesi come "**non conforme**".

Prima dell'emissione del Rapporto Conclusivo di Ispezione, ed in contraddittorio con il progettista, viene verificato assieme al cliente la conformità del progetto rispetto al livello progettuale precedente (ove presente). L'esito del contraddittorio è registrato anch'esso all'interno del Rapporto di Ispezione.

Nel caso la verifica preveda fasi intermedie, la gestione dei rilievi da parte dei progettisti verrà tracciata all'interno dei relativi rapporti specialistici nelle opportune sezioni dedicate.

6 USO DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE

Con il rilascio del Rapporto di Ispezione l'Organizzazione acquisisce il diritto di usare il rapporto ottenuto, il logo di ITALCERTIFER S.p.A. ed il logo dell'ente di accreditamento nel rispetto delle condizioni riportate nel presente regolamento e in quello per l'uso del marchio disponibile all'indirizzo: https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html.

L'Organizzazione può far riferimento alla ispezione ricevuta in maniera conforme al presente regolamento e a quello per l'uso del marchio ITCF.

In ogni caso l'uso del Rapporto di Ispezione deve essere tale da non risultare ingannevole e non richiamare, ad esempio, norme, standards, campo di applicazione e altre informazioni rilevanti, diverse da quelle riportate all'interno del documento stesso.

ITCF ha facoltà di controllare l'uso corretto del proprio logo (e di quello di ACCREDIA) in qualunque momento. A tal fine provvederà ad intraprendere ogni azione ritenuta idonea a far terminare l'utilizzo improprio del Rapporto di Ispezione. Tra le possibili azioni che ITCF potrà porre in essere in conseguenza del non corretto utilizzo del Rapporto di Ispezione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vi sono:

- richieste di azioni correttive;
- ritiro del Rapporto di Ispezione;
- informativa all'Ente di accreditamento;
- avvio di azioni legali.

Qualunque costo e/o onere derivante dalle azioni poste in essere da ITCF in conseguenza del non corretto utilizzo del certificato e/o logo saranno addebitate al cliente.

7 MODIFICHE ALLO SCHEMA DI ISPEZIONE

Nel caso in cui il legislatore e/o gli Enti Normatori (ISO, CEN, CENELEC, UNI, CEI, ecc.) apportino modifiche alle norme che contengono i requisiti per le attività di ispezione ITCF provvede, per quanto applicabile al caso specifico, a:

- informare le Organizzazioni interessate;
- fornire indicazioni circa le novità e le modifiche dello schema;
- prendere in considerazione eventuali osservazioni ai cambiamenti da parte delle Organizzazioni oggetto di ispezione.

Le informazioni di cui sopra sono, ad ogni modo, sempre disponibili nei Regolamenti e negli altri documenti contrattualmente applicati da ITCF scaricabili all'indirizzo:

https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html.

Le modifiche agli schemi di ispezione potrebbero in taluni casi richiedere l'effettuazione di attività supplementari che saranno addebitati all'Organizzazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione in corso di ispezione non intenda adeguarsi ai cambiamenti introdotti, può esercitare il diritto di rinunciare all'attività di ispezione secondo le modalità descritte al successivo capitolo.

8 RINUNCIA ALL'ISPEZIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE

Qualora il cliente durante l'esecuzione delle attività intenda interrompere definitivamente l'ispezione, rinunciando alla conclusione del servizio, dovrà comunicarlo per iscritto ad ITCF almeno 30 giorni prima della data prefissata per la conclusione dell'attività o prevista dal PdVI. In tal caso l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento delle sole attività effettuate da ITCF sino alla data di ricezione della rinuncia.

Nel caso in cui l'Organizzazione comunichi tale rinuncia con un preavviso inferiore ai 30 gg, ITCF si riserva il diritto di addebitare l'intero importo previsto per la fase di verifica programmata.

9 TARIFFE E PAGAMENTI

All'Organizzazione è offerta una prestazione calcolata su base giornaliera e comprensiva di tutte le fasi previste dal PdVI.

Preso atto che le tariffe applicate possono essere soggette a variabilità anche per fattori macroeconomici esterni, ITCF si impegna comunque a far sì che quelle proposte in sede di offerta iniziale siano in vigore alla data di emissione dei Rapporti di Ispezione.

È facoltà di ITCF notificare una revisione dell'offerta qualora le attività richieste dal cliente risultino, successivamente o durante la verifica, non allineate con quanto specificato o richiesto dallo stesso durante la fase di riesame della domanda e di trattativa economica iniziale.

Specifici oneri per attività aggiuntive, rispetto a quanto concordato, saranno inseriti per tutte quelle attività non quotate nell'offerta iniziale e successivamente richieste dal cliente, nonché per le attività necessarie a seguito di individuazione di difformità/non conformità. Tali oneri possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, costi per:

- ripetizione di singole fasi o dell'intero PdVI;
- attività conseguenti al mancato rispetto delle prescrizioni e requisiti delle norme applicabili;
- ogni altra attività addizionale non ricompresa nella casistica precedente.

ITCF si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore in caso di:

- esecuzione in urgenza delle attività;
- annullamento o riprogrammazione dei servizi;

- ripetizione parziale o integrale del PdVI di cui al presente regolamento.

A seguito dell'emissione del Rapporto di Ispezione, ITCF emette regolare fattura al cliente.

La tariffa delle prestazioni è quotata sulla base del costo di una gg/uomo (giornata/uomo) di impegno. A riguardo una valutazione tariffaria indicativa può essere resa disponibile preventivamente su espressa richiesta del cliente. Salvo quanto diversamente indicato, i costi non comprendono le spese di viaggio e soggiorno. Inoltre, tutte le tariffe ed eventuali costi addizionali, non comprendono l'IVA o altre imposte applicabili.

Le modalità di fatturazione delle prestazioni, assieme alle altre condizioni di vendita, sono specificate nelle singole offerte economiche inviate ed accettate dal cliente. A completamento di ciascuna attività prevista nell'offerta economica, nell'ordine di acquisto e/o nel contratto (ove presente), ITCF emetterà regolare fattura al cliente.

In caso di mancato pagamento delle fatture emesse, ITCF si riserva il diritto di interrompere le proprie attività ed avviare le azioni che riterrà più opportune.

10 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

ITCF attraverso la stipula degli accordi con i propri clienti assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di ispezione siano trattate in maniera strettamente riservata da tutti i livelli della propria organizzazione salvo quanto diversamente previsto dalla legge. L'obbligo di riservatezza si applica indistintamente al personale interno ad ITCF ed a quello esterno eventualmente incaricato nell'ambito dei processi di ispezione.

In aggiunta a quanto già specificato nel presente regolamento, ITCF si impegna ad informare in anticipo il cliente delle informazioni che intenda rendere pubbliche. Tranne quanto richiesto dalla norma ISO/IEC 17020, dai regolamenti Accredia applicabili e/o da altre disposizioni legislative cogenti, ITCF non divulga a terze parti, informazioni relative ai propri clienti.

ITCF conserva all'interno dei propri archivi cartacei ed informatici tutte le informazioni e registrazioni relative al processo di ispezione per il periodo richiesto dalle disposizioni vigenti¹.

Alla scadenza del periodo di conservazione, fatto salvo diverse istruzioni da parte del cliente, ITCF provvederà, a trasferire, conservare e/o distruggere la documentazione.

Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse da quelle del cliente stesso (per esempio da chi presenti un reclamo, o da un'autorità) verranno trattate come informazioni riservate, in coerenza con le disposizioni del presente regolamento.

ITCF dispone di processi e strumenti (anche informatici) in grado di garantire il trattamento, la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sopramenzionate e necessarie per il processo di ispezione.

11 RECLAMI

ITCF assicura sotto la propria responsabilità un processo di trattamento dei reclami (così come definiti al cap.4) che non dia luogo a qualsiasi condotta di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo. In particolare, il processo applicato da ITCF assicura che la decisione

¹ Salvo specifiche disposizioni di leggi, regolamenti o schemi di ispezione il periodo di conservazione è fissato generalmente in 20 anni.
ITCF-RG-002 Rev. 0 del 12/06/2023 – la versione aggiornata e controllata del documento disponibile all'indirizzo:
https://www.italcertifer.com/it/chi-siamo/info_e_risorse.html

da comunicare al reclamante venga assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona (e) non coinvolta (e) nelle attività di ispezione originarie in questione.

Il reclamo potrà avere ad oggetto ogni contestazione riguardante l'iter di una commessa ad eccezione di quelli attinenti alle decisioni adottate da Italcertifer nell'ambito delle attività di ispezione (v.cap.12) e dovrà essere presentato a mezzo raccomandata presso la sede legale di ITCF, ovvero via PEC all'indirizzo italcertifer@pec.it.

ITCF, quindi, confermerà l'avvenuta ricezione, e avvierà il processo attraverso la raccolta e la verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo. Il reclamo, che non potrà essere in forma anonima, dovrà riportare la descrizione dell'attività oggetto di contestazione e il processo a cui essa si riferisce.

A seguito della ricezione nelle forme sopra descritte, ITCF verificherà, entro (15) giorni solari consecutivi l'ammissibilità del reclamo in relazione alla riferibilità alla attività di ispezione di cui è responsabile; in caso di procedibilità, dopo averlo comunicato al cliente, darà seguito alla fase istruttoria. Tale fase sarà svolta dalla struttura organizzativa di competenza, la quale - entro trenta (30) giorni solari nel caso il reclamo riguardi il proprio operato oppure entro sessanta (60) giorni solari se il reclamo riguarda un proprio cliente oggetto di ispezione - darà riscontro alla richiesta presentata. Nel caso in cui alle decisioni prese in relazione al reclamo siano collegate specifiche correzioni o azione correttive, ITCF ne garantisce l'adozione.

Ogni reclamo valido riguardante un cliente verrà segnalato da ITCF anche al cliente stesso in tempi appropriati.

ITCF comunicherà al soggetto che ha presentato il reclamo gli stati di avanzamento del processo. Ogni reclamo e la relativa determinazione sono conservate in apposito archivio.

Salvo obblighi di legge, ITCF stabilirà assieme al cliente e a chi ha presentato il reclamo, se, e in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Si precisa al riguardo che ITCF è tenuta ad assicurare in ogni caso la riservatezza su chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

12 RICORSI

ITCF assicura sotto la propria responsabilità un processo di trattamento dei ricorsi (così come definiti al cap.4) obiettivo e indipendente. In particolare, ITCF garantisce che le persone coinvolte nel processo di valutazione dei ricorsi (compreso chi prenda la decisione finale in merito) siano differenti da quelle che abbiano effettuato le ispezioni.

Il ricorso potrà avere ad oggetto esclusivamente le decisioni prese da ITCF nell'ambito del processo ispettivo e dovrà essere presentato solo dall'Organizzazione destinataria della decisione a mezzo raccomandata presso la sede legale di ITCF, ovvero via PEC all'indirizzo italcertifer@pec.it entro il termine di trenta (30) giorni solari consecutivi dalla trasmissione dell'atto dal quale sarebbe scaturito l'interesse dell'Organizzazione sotteso al ricorso.

ITCF si riserva la facoltà di dichiarare improcedibili ricorsi che giungano oltre tale termine o con modalità diversa da quella sopraindicata.

ITCF, quindi, confermerà l'avvenuta ricezione, e avvierà il processo di esame del ricorso.

Il ricorso dovrà contenere l'indicazione della decisione rispetto alla quale si intenda esercitare l'azione, i presupposti di fatto e di diritto posti a fondamento della richiesta, gli eventuali documenti a sostegno della tesi esposta e le conclusioni atte a specificare la richiesta che si vorrebbe accolta da ITCF.

Il ricorso correttamente notificato viene sottoposto alle strutture organizzative di competenza le quali, acquisito il fascicolo relativo all'ispezione oggetto di ricorso e verificata l'ammissibilità e la procedibilità, provvederanno ad analizzarlo e, entro quarantacinque (45) giorni solari consecutivi dalla ricezione, a comunicare all'Organizzazione il provvedimento di conclusione del procedimento tramite un responsabile del procedimento appositamente nominato.

Ogni ricorso e la relativa determinazione sono conservate in un apposito archivio.

Nel caso in cui alle decisioni prese in relazione al ricorso siano collegate specifiche correzioni o azione correttive, ITCF ne garantisce l'adozione.

ITCF comunicherà all'Organizzazione gli stati di avanzamento del processo di trattamento del ricorso.

ITCF assicura che la presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsiasi condotta di natura discriminatoria nei confronti dell'Organizzazione che ha presentato il ricorso.

13 OBBLIGHI DEL CLIENTE

In aggiunta a quanto riportato nei punti precedenti l'Organizzazione, ai fini di una corretta impostazione del processo e per il raggiungimento degli obiettivi connessi con le attività di ispezione è tenuta a:

- attenersi sempre alle disposizioni applicabili allo schema di ispezione richiesto;
- garantire le condizioni necessarie per la conduzione dell'ispezione, in particolare per quanto riguarda la disponibilità della documentazione per il suo esame, ivi compreso la trasmissione della stessa con un anticipo ragionevolmente utile²;
- consegnare a proprie spese, copia conforme all'originale di tutta la documentazione necessaria per eseguire le attività di ispezione;
- comunicare ad ITCF S.p.A. tutte le informazioni ed i dati necessari per l'espletamento dell'incarico di Ispezione;
- garantire la necessaria collaborazione con ITCF e con il Gruppo di Ispezione per lo svolgimento delle attività;
- garantire la possibilità di partecipazione alle ispezioni da parte di eventuali osservatori ITCF e ispettori Accredia;
- (ove applicabile) ad informare tutto il personale coinvolto con l'oggetto da ispezionare (progettista, direttore dei lavori, coordinatore della sicurezza, responsabile di cantiere, ecc.), dell'incarico assegnato a ITCF al fine di consentire e facilitare le attività di ispezione;
- (ove non già definito) comunicare, all'atto della sottoscrizione del contratto, ad ITCF S.p.A. il nominativo del responsabile designato come interlocutore per il servizio di ispezione assegnato a ITCF S.p.A.;
- corrispondere a ITCF S.p.A. i corrispettivi per il servizio di ispezione definiti nel contratto rispettando tempi e modalità di pagamento;

² L'invio con anticipo ragionevolmente utile è convenzionalmente fissato in 15 giorni prima di una eventuale scadenza contrattuale programmata.

- informare ITCF nel caso in cui sia coinvolta in procedimenti giudiziari inerenti, connessi o collegati all'attività di ispezione.

14 OBBLIGHI DI ITALCERTIFER

Nell'ambito dell'espletamento dei propri servizi ispettivi ITCF S.p.A. si impegna a:

- valutare con imparzialità e senza alcuna discriminazione ogni domanda di ispezione, potendo tuttavia rifiutare la domanda qualora valuti l'insussistenza delle condizioni necessarie per l'avvio o l'espletamento dell'attività (es. stato di fallimento, condanne per reati ai sensi del D.gs 231/01);
- comunicare con congruo avviso la presenza di eventuali propri osservatori o di Accredia, assicurando che la presenza di questi ultimi non influenzi o interferisca indebitamente con le attività di ispezione;
- assicurare una rapida ed efficace risposta ad eventuali reclami o ricorsi inerenti alle proprie attività;
- incaricare personale in possesso delle opportune qualifiche e competenze, assicurando una efficace mitigazione del rischio di eventuali conflitti di interesse;
- basare le proprie decisioni tramite il riesame di un insieme consistente di evidenze oggettive;
- assicurare un processo efficace di gestione dei rischi per l'imparzialità delle proprie azioni ed attività;
- garantire la riservatezza delle informazioni ottenute nel corso del processo di ispezione.