



REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI DI ISPEZIONE

**Il presente documento è di proprietà della Punto Netto di Gaetano Griso S.r.l.
e non può essere riprodotto senza la sua autorizzazione**

Punto Netto di Griso Gaetano S.r.l.

*Via Tagliamento, 85 - 83100 Avellino (AV) - Italia
Registro Imprese - Partita IVA e Codice Fiscale 02448620647
Registro Economico Amministrativo (R.E.A.) di Avellino n°158919*

*Tel. +39 0825 703480 --Fax +39 0825 793123
e-mail: ispezioni@punto netto.it -- sito: www.punto netto.it*



REGOLAMENTO GENERALE SERVIZI DI ISPEZIONE

Edizione 1 del 15.12.17

1	Alberto landoli	Gaetano Griso	Gaetano Griso
Rev.	Predisposizione RESPONSABILE QUALITA' Ing. Alberto landoli	Verifica AMMINISTRATORE UNICO Ing. Gaetano Griso	Approvazione AMMINISTRATORE UNICO Ing. Gaetano Griso

Rev.	Data	Descrizione Modifica	Motivo Modifica
0	15.12.17	Prima Emissione	###
1	04.02.19	Modificate le modalità di gestione di quelle ispezioni che richiedono una analisi di fattibilità approfondita e/o una relazione tecnica specifica per le modalità di realizzazione della ispezione stessa	Adeguamento alla realtà aziendale
2	05.09.19	<p>Modificata la presentazione aziendale per inserire il riconoscimento come provider CLS 2 e la Divisione Servizi di Ispezioni Meccaniche e la Divisione Servizi Controlli Non Distruttivi costituenti la struttura dell'Organismo di Ispezione della Punto Netto.</p> <p>Esplicitato che l'Amministratore Unico si impegna affinché le attività della Divisione Provider CLS 1 & 2 e quelle delle Divisioni dell'Organismo di Ispezione siano nettamente separate e che non siano mai indotte situazioni che possano favorire o promuovere il business trasversale tra tali Divisioni.</p> <p>Inseriti i riferimenti normativi relativi alle Linee Guida ILAC P10:01/2013 e EA 4/15 G:2015.</p> <p>Rimosse tutte le parti nelle quali si presenta l'Organismo di Ispezione come già accreditato.</p> <p>Specificato che trattasi di Contratto Collettivo Metalmeccanico Industria.</p> <p>Nel par. 9, esplicitato che la dichiarazione di imparzialità viene formalizzata nel documento di Politica per la Qualità, resa pubblica alle Parti interessate per mezzo del sito istituzione della Punto Netto, e sostituito il Regolamento ACCREDIA RG-03 non più in vigore con il Regolamento RG-01-04.</p> <p>Esplicitate nel par. 10.1. le modalità di gestione delle scontistiche e di ricasazione per giustificati motivi del Gruppo di Ispezione da parte del Committente.</p> <p>Inseriti nel par. 10.3, i contenuti della pianificazione e delle procedure di campionamento delle ispezioni, per mezzo di uno specifico Piano di Ispezioni e le condizioni di quando viene predisposto, nonché le modalità di comunicazione al Committente per eventuale ricasazione del Gruppo di Ispezione.</p> <p>Stabilita nel paragrafo 10.4 la tipologia dei rilievi che possono essere emessi e la loro classificazione.</p> <p>Riportate integralmente nel par. 13 le modalità di gestione dei ricorsi prevista dalla Procedura Gestionale PG.08, in modo che tali modalità siano di fatto rese note al Committente per mezzo del presente Regolamento.</p> <p>Stabilite nel paragrafo 15 le modalità di gestione di eventuali interruzioni unilaterali del contratto, l'impossibilità da parte della Punto Netto di accettare eventuali report di prova forniti dai Committenti, ai fini di essere inclusi nei Report di Ispezione emessi dalla stessa Punto Netto, se tali report di prova non rispettano in toto le prescrizioni della Linea Guida ILAC P10:01/2013</p>	Adeguamento alla realtà aziendale
3			Recepimento rilievi ACCREDIA di cui all'esame documentale del 08.04.19
4			

<input checked="" type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA
<input type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA
CONSEGNATA A
AZIENDA/SOCIETA'/ORGANIZZAZIONE
INDIRIZZO

N°	03
N°	
Segreteria Dipartimento Certificazione e Ispezione	
ACCREDIA srl	
Via Tonale, 26 - 20125 MILANO	

1. Dichiarazione di proprietà	3
2. Scopo del presente Regolamento e campo di applicazione	3
3. Soggetti interessati al presente Regolamento	3
4. Modalità di gestione del presente Regolamento	3
4.1 Predisposizione ed emissione del presente Regolamento	3
4.2 Disponibilità del presente Regolamento	3
4.3 Aggiornamento del presente Regolamento	3
5. Obiettivi del presente Regolamento	3
6. Riferimenti normativi	4
7. Termini e definizioni	4
8. Presentazione della Punto Netto	4
9. Dichiarazione di indipendenza, imparzialità ed integrità	5
10. Modalità operative	5
10.1. Determinazione requisiti specifici del servizio di ispezione	5
10.2. Formalizzazione rapporto contrattuale	7
10.3. Pianificazione della commessa	8
10.4. Realizzazione della commessa	9
10.5. Chiusura commesse e fatturazione	10
10.6. Dossier Tecnico	10
11. Logo Accredитamento e pubblicizzazione Committente	10
12. Reclami	10
13. Ricorsi	11
14. Contenziosi	11
15. Obblighi	11
15.1. Obblighi del Committente	11
15.2. Obblighi della Punto Netto	12
16. Riservatezza	12
17. Clausola di accettazione	12

1. Dichiarazione di proprietà

Il presente **Regolamento Generale dei Servizi di Ispezione** (nel seguito semplicemente **Regolamento**) è di proprietà della **Punto Netto di Griso Gaetano S.r.l.** (nel seguito semplicemente **Punto Netto**). Esso viene reso disponibile a quanti interessati ai servizi di ispezione oggetto del presente **Regolamento** o su esplicita richiesta dell'interessato stesso oppure nell'area riservata del sito istituzionale della **Punto Netto**.

Alcuna riproduzione totale o parziale del presente **Regolamento** che esula dal rapporto contrattuale instaurato è consentita senza autorizzazione scritta della stessa **Punto Netto**.

2. Scopo del presente Regolamento e campo di applicazione

Lo scopo del presente **Regolamento** è dettagliare il processo di realizzazione dei servizi relativi a ispezioni, controlli visivi e strumentali e non distruttivi di prodotti/processi meccanici (nel seguito semplicemente servizi di ispezione), che rappresenta quindi il campo di applicazione del presente **Regolamento**.

Tali servizi sono realizzati da 2 Divisioni Servizi di Ispezione all'interno della **Punto Netto**, costituendone parti identificabili ma non separate: la prima effettua le **ispezioni meccaniche** relative a ispezioni, controlli visivi e strumentali di prodotti/processi meccanici, mentre la seconda effettua i **controlli non distruttivi** su prodotti/processi meccanici. Nel seguito si parla semplicemente di servizi di ispezione, distinguendo tra le 2 tipologie di ispezioni solo laddove sia necessario. La combinazione delle 2 Divisioni Servizi di Ispezione rappresenta la parte della **Punto Netto** che opera all'interno della **Punto Netto** stessa come **Organismo di Ispezione di Tipo C** in accordo alla **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**. Pertanto, nel presente **Regolamento** si parla semplicemente di Organismo di Ispezione, distinguendo tra le due Divisioni solo laddove sia necessario. Entrambe le Divisioni hanno un proprio Responsabile Tecnico ed un proprio Sostituto Responsabile Tecnico con le competenze e le qualifiche allo scopo previste. In particolare, in accordo alla **Linea Guida EA 4/15 G:2015**, il Responsabile Tecnico ed il relativo Sostituto della Divisione Servizi di Ispezione per Controlli Non Distruttivi sono in possesso della certificazione di 3° livello **UNI EN ISO 9712:2012** per le metodiche utilizzate, così come gli Addetti ai CND sono in possesso della certificazione di 2° livello **UNI EN ISO 9712:2012**.

L'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** si riserva la facoltà di affidare parte o la totalità delle attività del processo di ispezione a Fornitori Esterni nel rispetto dei requisiti contrattuali sottoscritti con il Committente. Al riguardo il Responsabile Commerciale fornisce debita comunicazione al Committente, attendendo la relativa autorizzazione. In ogni caso, la responsabilità della ispezione rispetto ai requisiti,

rimane in capo all'Organismo di Ispezione.

3. Soggetti interessati al presente Regolamento

I Soggetti interessati al Presente **Regolamento** sono:

- il **Committente** del servizio di ispezione;
- la **Punto Netto** in qualità di Organismo di Ispezione di Tipo C **accreditato** secondo la norma **UNI EN CEI ISO/IEC 17020:2012**;
- l'Organismo di Accredитamento **ACCREDIA** in qualità di Ente unico nazionale di accredитamento, riconosciuto dallo Stato Italiano in data 22 dicembre 2009, in adeguamento al **Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008**.

4. Modalità di gestione del presente Regolamento

4.1 Predisposizione ed emissione del presente Regolamento

Il Responsabile Qualità cura la predisposizione, l'emissione e l'aggiornamento del presente **Regolamento**.

Questi provvede alla predisposizione del presente **Regolamento** in modo che, in accordo alla **Politica per la Qualità** definita dall'Amministratore Unico della **Punto Netto** e ai requisiti cogenti applicabili riportati nel successivo paragrafo 6, sia dettagliato il processo di realizzazione dei servizi di ispezione.

Prima della definitiva emissione, il presente **Regolamento** viene verificato ed approvato dall'Amministratore Unico della **Punto Netto**.

4.2. Disponibilità del presente Regolamento

Il Responsabile Qualità provvede a rendere disponibile il presente **Regolamento** nell'apposita area del sito istituzionale della **Punto Netto** (www.puntonetto.it).

Ai fini contrattuali, il presente **Regolamento** viene espressamente citato nelle **Offerte Tecnico-Economiche** che l'Organismo di Ispezione sottopone alla accettazione del Committente, costituendone parte integrante. L'accettazione della **Offerta Tecnico-Economica** rappresenta accettazione da parte del Committente del presente **Regolamento**. Pertanto, è quindi cura del Committente prendere visione del presente **Regolamento** scaricandolo dal sito della istituzionale della **Punto Netto**. Nel contempo, il Responsabile Qualità provvede alla distribuzione del presente **Regolamento** a quanti lo richiedano esplicitamente. Le copie poste in distribuzione possono essere copie controllate e copie non controllate. L'identificazione del tipo di copia (controllata o non controllata) avviene sulla seconda pagina del presente **Regolamento**. Solamente le copie controllate vengono mantenute aggiornate a seguito di revisioni del presente **Regolamento**.

4.3 Aggiornamento del presente Regolamento

E' cura del Responsabile Qualità procedere all'aggiornamento del presente **Regolamento** in relazione a modifiche rilevanti dei processi e delle attività relative ai servizi di ispezione.

Tali aggiornamenti prima della definitiva emissione vengono verificati e approvati dall'Alta Direzione. L'avvenuta modifica del presente **Regolamento**, la natura della stessa, nonché le relative motivazioni vengono evidenziate aggiornando la tabella dello stato delle revisioni riportata nella pagina 2 del presente **Regolamento**. La revisione "0" corrisponde sempre alla prima emissione oppure alle riedizioni del presente **Regolamento**.

Qualora le modifiche apportate al presente **Regolamento** attengano a requisiti di legge, normativi, regolamentari o disposizioni cogenti in genere, il Responsabile Qualità né da debita comunicazione ai Committenti, affinché provvedano a prenderne visione nell'apposita area del sito istituzionale della **Punto Netto** (www.puntonetto.it).

5. Obiettivi del presente Regolamento

Gli obiettivi del presente **Regolamento** sono stabilire in maniera completa, chiara e senza ambiguità:

- le responsabilità, gli obblighi, i diritti e i doveri di tutti i Soggetti interessati all'applicazione del presente **Regolamento** e riportati al precedente paragrafo 3;
- le modalità di gestione, effettuazione, controllo e verifica e validazione delle attività necessarie alla ispezione di processi e/o prodotti di tipo meccanico;
- le interfacce e i rapporti reciproci tra i Soggetti interessati all'applicazione del presente **Regolamento**, riportati al precedente

paragrafo 3, per assicurare la piena soddisfazione reciproca, nel rispetto dei ruoli e delle parti;

- tempi, costi ed impegni contrattuali relativi al servizio di ispezione oggetto del presente **Regolamento**.

6. Riferimenti normativi

- **Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** "Valutazione della conformità - Requisiti per il Funzionamento di vari tipi di Organismi che eseguono Ispezioni"
 - **Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005** "Valutazione della conformità - Vocabolario e Principi Generali"
 - **Norma UNI EN ISO 9000:2015** "Sistemi di Gestione per la Qualità "Fondamenti e Vocabolario"
 - **Regolamento Generale ACCREDIA RG-01** "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale", nella revisione in vigore (*)
 - **Regolamento Generale ACCREDIA RG-01-04** "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione", nella revisione in vigore (*)
 - **Documento ACCREDIA LS-03** "Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione **"nella revisione in vigore (*)"**
 - **Regolamento Generale ACCREDIA RG-09** "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA", nella revisione in vigore (*)
 - **Documento Linea Guida ILAC P15:07-2016** "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies"
 - **Documento Linea Guida ILAC P10:01-2013** "Policy on the Traceability of Measurement Results"
 - **Documento Linea Guida EA 4/15 G:2015** "Accreditation for Non-Destructive Testing"
 - **Norme ISO, EN o UNI** riferite al processo e/o al prodotto oggetto di ispezione e di volta in volta determinate nella Istruzione e/o Specifica Tecnica di Ispezione allo scopo predisposta
- (*) I documenti emessi da ACCREDIA e citati nel presente Regolamento si intendono sempre nella loro revisione in vigore, reperibile sul sito www.accredia.it.*

7. Termini e definizioni

Nell'ambito del presente **Regolamento** valgono le seguenti definizioni.

Si precisa che tali termini sono ripresi dalla **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005** e riferiti al contesto nel quale il presente **Regolamento** si applica.

Organismo di Valutazione della Conformità: Organismo che fornisce servizi di valutazione della conformità. Nell'ambito del presente **Regolamento**, l'Organismo di valutazione della conformità è rappresentato dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto**.

Organismo di Accredimento: Organismo autorevole che rilascia l'accreditamento, ossia attestazione di terza parte relativa ad un Organismo di valutazione della conformità che comporta la dimostrazione formale della sua competenza ad eseguire compiti specifici di valutazione della conformità, la cui autorità deriva, generalmente, dai Governi nazionali. Nell'ambito del presente **Regolamento**, l'Organismo di accreditamento è rappresentato da ACCREDIA S.r.l..

Organismo di Valutazione della Conformità Accreditato: Organismo che fornisce servizi di valutazione della conformità a seguito di ottenimento dell'accreditamento da parte di un Organismo di accreditamento.

Committente: è il Soggetto che richiede l'ispezione.

Cliente: è il Soggetto che usufruisce delle risultanze delle ispezioni.

Valutazione: processo sistematico, indipendente, documentato per l'ottenimento di registrazioni, esposizioni di fatti o altre informazioni pertinenti e loro obiettiva analisi ed esame per determinare in quale misura i requisiti specificati sono soddisfatti.

Valutazione della conformità: dimostrazione che requisiti specificati relativi al processo/prodotto oggetto della ispezione sono soddisfatti.

Sistema di valutazione della conformità: regole, procedure e modello gestionale per eseguire la valutazione della conformità.

Schema di valutazione della conformità: sistema di valutazione della conformità riguardante specifici oggetti, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati, le stesse specifiche regole e le stesse procedure.

Requisiti specificati: necessità o aspettative stabilite e precisate in documenti normativi quali leggi, regolamenti, norme e specifiche tecniche.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Processo speciale: procedimento o attività realizzativa importante ai fini della qualità i cui risultati non possono essere completamente accertati da successivi controlli, collaudi e prove sul prodotto e per i quali ad esempio le carenze possono manifestarsi solo quando i prodotti vengono utilizzati.

Prodotto: risultato di un processo. Nell'ambito del presente **Regolamento**, il prodotto può essere rappresentato dalla documentazione di attestazione di conformità allo scopo rilasciata dalla **Punto Netto** a seguito della valutazione di conformità di processi e/o prodotti di tipo meccanico.

Prova: determinazione di una o più caratteristiche del processo/prodotto oggetto di valutazione della conformità, secondo una specificata procedura.

Ispezione: esame di un prodotto, di un processo o di una installazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Riesame: verifica dell'idoneità, dell'adeguatezza e dell'efficacia delle attività di valutazione e dei risultati di queste attività, per quanto concerne il soddisfacimento di requisiti specificati da parte del processo/prodotto oggetto di valutazione della conformità.

Attestazione: rilascio di una dichiarazione di conformità basata su una decisione che fa seguito al riesame che il soddisfacimento di requisiti specificati è stato dimostrato.

Campo di applicazione dell'attestazione: gamma o caratteristiche dei processi e/o prodotti di tipo meccanico oggetto di valutazione della conformità coperti da attestazione.

Ispezione (sorveglianza): ripetizione sistematica di attività di valutazione della conformità come base per il mantenimento della validità della asserzione di conformità.

Sospensione: invalidazione temporanea dell'attestazione di conformità per tutto o parte del campo di applicazione dell'attestazione stessa.

Revoca, ritiro: annullamento dell'attestazione di conformità.

Ricorso, appello: richiesta indirizzata dal richiedente l'attività di valutazione della conformità all'Organismo di valutazione della conformità, o all'Organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale Organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso manifestata da una Persona o da una Organizzazione ad un Organismo di valutazione della conformità o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.

Ispettore: Persona incaricata dalla **Punto Netto** che ha le competenze tecniche per effettuare le attività operative (controlli, collaudi e prove) ai fini dell'attestazione di conformità dei processi e/o prodotti di tipo meccanico e che è in grado di dimostrare la propria indipendenza, integrità ed imparzialità nell'effettuazione di tali attività operative.

8. Presentazione della Punto Netto

La **Punto Netto di Griso Gaetano s.r.l.** è una società nata già all'inizio del 1997 nel settore dei servizi alle Imprese Metalmeccaniche. Le esperienze maturate in un ventennio di lavoro hanno portato la **Punto Netto** ad evolversi nell'attività di assistenza tecnica e controlli qualità,

compresi i controlli non distruttivi, presso le maggiori Aziende del Settore Automotive.

Un lavoro quotidiano svolto con passione ed in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**. In particolare, la Politica della **Punto Netto** si rivolge ad affiancare i fornitori di **FCA, FPT, IVECO, GETRAG e BOSCH** direttamente negli stabilimenti di questi in Italia. Negli ultimi anni, alla luce degli ottimi risultati raggiunti, la **Punto Netto** è presente anche in altri Stabilimenti Metalmeccanici offrendo uno scrupoloso servizio di controlli qualità e di *controlled shipping* esteso ovunque necessari nel raggio Cliente - Produttore - Fornitore, con possibilità di fornire altre attività di supporto quali, ad esempio, recupero scarti, inventari, travasi e rilavorazioni logistico e di *controlled shipping*.

Rev. 2 Da giugno 2019, l'Ufficio acquisti di **Fiat Chrysler Automotive** ha inserito **Punto Netto** nella lista delle aziende riconosciute per eseguire attività di **Control Shipping Level di secondo livello**

Altro fiore all'occhiello della **Punto Netto** è **Qua.Sy.Mod.** il più innovativo portale di supporto alle attività di collaudi, selezioni e rilavorazioni che raccoglie univoci apprezzamenti da parte di tutti gli addetti del settore. Un software in grado di gestire attività anche complesse, con dati sempre aggiornati e facilmente accessibili e che quindi risulta un fantastico compagno nella condivisione dei dati sia in azienda che nelle riunioni a distanza. Con **Qua.Sy.Mod.** il lavoro di raccolta, elaborazione e migrazione dei dati è di fatto risolto in modo intuitivo ed immediato permettendo di abbattere tempi e costi.

Inoltre, l'esperienza ci ha insegnato quanto importante sia per i nostri Clienti poter contare sull'integrazione di ulteriori servizi tecnici: così la **Punto Netto** ha stretto *partnership* con Aziende locali per lo svolgimento di importanti attività come la pulizia dei pezzi, il decapaggio, i rivestimenti superficiali, le prove a tenuta, l'impregnazione e finanche la rottamazione.

La **Punto Netto** ha costruito intorno ai propri Clienti un'ampia rete di presenza che le permette di essere sempre al loro fianco, una completa gamma di servizi a valore aggiunto che le permette di seguire i loro prodotti ovunque necessari semplificando e rendendo più efficiente il lavoro di ogni Cliente.

A tutto ciò è affiancato una Politica aziendale chiara e rivolta alla *partnership* sia verso i nostri Clienti, sia verso gli stabilimenti in cui operiamo.

Nell'ottica del miglioramento continuo, la **Punto Netto** oggi è in grado di offrire i propri servizi anche nell'ambito dei controlli non distruttivi ed in particolar modo **magnetoscopia, liquidi penetranti, ultrasuoni, correnti indotte e videoendoscopia**.

Ed è proprio nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti, che la **Punto Netto** ha deciso di dare maggior valore aggiunto alle attività di ispezione di prodotti/processi meccanici avviando il percorso per l'ottenimento dell'accreditamento come Organismo di Ispezione di Tipo C in accordo alla **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**.

9. Dichiarazione di indipendenza, imparzialità ed integrità

I servizi di ispezione oggetto del presente **Regolamento** sono effettuati dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** in accordo ai principi di indipendenza, imparzialità ed integrità caratterizzanti gli Organismi di Ispezione di Tipo C dalla **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** e sanciti dall'accreditamento ACCREDIA in accordo al **Regolamento RG-01-04** di ACCREDIA. A tale riguardo, l'Amministratore Unico dichiara il proprio impegno alla imparzialità, indipendenza ed integrità, nonché alla riservatezza, liceità, serietà, professionalità e affidabilità attraverso il documento della **Politica per la Qualità**, resa pubblica sul sito istituzione della **Punto Netto**, e con la predisposizione di uno specifico **Codice Etico**.

L'Amministratore Unico della **Punto Netto** con il supporto del Responsabile Qualità assicura la totale diffusione ed attuazione del **Codice Etico** allo scopo predisposto.

Tutto il Personale della **Punto Netto** e a tutti i livelli sottoscrive tale **Codice Etico** e quindi l'impegno ad assicurare il sistematico rispetto dei succitati principi, con particolare riferimento alle attività direttamente coinvolte od interessate ai servizi di ispezione.

L'Amministratore Unico della **Punto Netto** assicura l'attuazione di tutte le necessarie misure ed azioni per assicurare che i servizi di ispezione siano effettuati in modo da garantire i succitati principi. A tale riguardo, l'Amministratore Unico della **Punto Netto** cura l'effettuazione di attività ispettive finalizzate a verificare da parte del Personale interessato il pieno e sistematico rispetto di tali principi. Qualsiasi violazione viene debitamente registrata, così come le azioni conseguenti.

Inoltre, l'Amministratore Unico della **Punto Netto** si impegna affinché le attività della Divisione Provider CLS 1 & 2 e quelle delle Divisioni dell'Organismo di Ispezione siano nettamente separate e che non siano mai indotte dalla **Punto Netto** situazioni che possano favorire o promuovere il business trasversale tra le Divisioni della **Punto Netto**. In particolare, al fine di garantire imparzialità, indipendenza ed integrità alle proprie attività e a tutela dei propri Committenti, nonché a tutela del mercato e per non acquisire un vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza, l'Amministratore Unico della **Punto Netto**, anche in qualità di Responsabile della Divisione Provider, si impegna a non acquisire commesse per le Divisioni dell'Organismo di Ispezione come diretta ed immediata conseguenza dell'attività della Divisione Provider CLS 1 & 2 e viceversa riferite ai medesimi prodotti/processi meccanici.

10. Modalità operative

10.1. Determinazione requisiti specifici del servizio di ispezione

I requisiti specifici del servizio di ispezione sono i seguenti:

- > dati relativi al Committente del servizio;
- > processo e/o prodotto di tipo meccanico da sottoporre a ispezione e relativa documentazione tecnica di riferimento;
- > tipologia di prove, controlli e collaudi da effettuare e relative normative tecniche di riferimento ai fini della valutazione della conformità;
- > sito/i dove effettuare l'ispezione;
- > tempi e modalità operative per ogni fase di erogazione del servizio di ispezione con identificazione della responsabilità del Committente e della stessa **Punto Netto**;
- > costi e modalità di pagamento;
- > condizioni generali e specifiche.

Tali requisiti specifici vengono formalizzati in apposito contratto o documenti contrattuali similari, affinché il servizio di ispezione possa essere erogato con chiara, completa e adeguata formalizzazione dei requisiti contrattuali stessi. E' pertanto cura del Responsabile Commerciale della **Punto Netto** con il supporto del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione provvedere alla predisposizione dei documenti contrattuali di volta in volta necessari da sottoporre alla firma dei Rappresentanti Legali della **Punto Netto** e del Committente. Pertanto, indipendentemente da chi e come determina i requisiti suddetti, è cura del Responsabile Commerciale, prima di comunicare al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione l'acquisizione di un nuovo contratto, verificare che siano disponibili i necessari documenti contrattuali debitamente timbrati e firmati da entrambe le parti: Committente e **Punto Netto**.

Alcun servizio di ispezione può essere realizzato senza che i relativi requisiti contrattuali siano stati determinati, formalizzati e debitamente sottoscritti tra il Committente e la **Punto Netto**.

Identificazione del processo/prodotto da sottoporre ad ispezione

Prima di avviare il processo di ispezione vero e proprio, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione effettuano una valutazione preliminare di fattibilità, per stabilire se vi sono le condizioni per procedere, verificando la disponibilità delle competenze e delle infrastrutture allo scopo necessarie.

In caso di valutazione preliminare negativa, il Responsabile Commerciale comunica al Committente l'impossibilità ad effettuare il servizio di ispezione, ringraziandolo per aver interpellato la **Punto Netto**.

In caso di valutazione preliminare positiva, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione interagire con le Interfacce del Committente affinché sia resa disponibile tutta la documentazione tecnica riferita all'oggetto della ispezione, quali disegni, relazioni tecniche progettuali e costruttive, ecc., in modo che la stessa possa essere compiutamente identificata nei suoi aspetti normativi, tecnici, strumentali e di conoscenze e sia possibile effettuare una adeguata valutazione della effettiva fattibilità della ispezione da realizzare in termini di risorse umane ed infrastrutture.

Laddove il Committente non sia in grado di fornire la documentazione allo scopo richiesta, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione provvede ad integrarla con considerazioni basate su esperienze precedenti, contesti normativi similari o considerazione basati sulle buone prassi, evidenziando la circostanza in maniera completa e chiara nella documentazione contrattuale allo scopo predisposta.

Analisi di Fattibilità e Relazione Tecnica

Se il servizio richiesto è noto oppure è stato già realizzato o comunque è simile a precedenti servizi, così da rendere l'analisi di fattibilità semplice da realizzare, senza la necessità di approfondimenti e/o investimenti di mezzi e risorse da parte della **Punto Netto**, allora il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione procedono alla valutazione tecnico-economica e quindi alla predisposizione dell'**Offerta Tecnico-Economica** del servizio richiesto da sottoporre alla accettazione del Committente dopo riesame ed approvazione dell'Amministratore Unico. Qualora l'analisi di fattibilità dovesse richiedere adeguati approfondimenti con l'investimento di mezzi e risorse da parte della **Punto Netto**, di intesa con l'Amministratore Unico, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione sottopongono al Committente una specifica **Offerta Tecnico-Economica di Fattibilità** (nel seguito semplicemente **Offerta di Fattibilità**) per la realizzazione di tale analisi di fattibilità. In tal caso, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione procede alla effettuazione dell'analisi di fattibilità solo a seguito di formale accettazione da parte del Committente della pertinente **Offerta di Fattibilità**.

Se l'analisi di fattibilità ha esito negativo, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione fornisce gli elementi di propria competenza al Responsabile Commerciale per comunicare al Committente l'impossibilità ad effettuare il servizio, ringraziandolo per aver interpellato la **Punto Netto**, e all'Amministrazione per la fatturazione di quanto previsto.

Nel caso inoltre a conclusione dell'analisi di fattibilità dovesse emergere che per la realizzazione del servizio di ispezione richiesto sia necessario procedere alla progettazione della metodologia di ispezione con un adeguato studio per il quale la **Punto Netto** debba investire in mezzi e risorse, allora, di intesa con l'Amministratore Unico, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico sottopongono al Committente una adeguata **Offerta Tecnico-Economica** per la realizzazione della relativa **Relazione Tecnica** (nel seguito semplicemente **Offerta di Progetto**). In tal caso, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione procede alla effettuazione della **Relazione Tecnica** solo a seguito di formale accettazione da parte del Committente della pertinente **Offerta Tecnico-Economica**.

Nel caso per questioni di natura strategica e/o commerciale l'Amministratore Unico non ritenga necessario sottoporre al Committente una specifica **Offerta di Fattibilità e/o di Progetto**, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione procedono alla predisposizione dell'**Offerta Tecnico-Economica** per la realizzazione del servizio di ispezione richiesto.

Sito dove effettuare la ispezione

E' cura del Responsabile Commerciale stabilire con il Committente il sito dove effettuare la ispezione, per il quale questi deve fornire tutte le indicazioni necessarie per il suo raggiungimento e tutte le ulteriori informazioni utili ad assicurare un accesso ed una permanenza regolare ed in sicurezza.

Se il sito dove effettuare l'ispezione è di proprietà diversa dal Committente, è cura del Committente stesso farsi carico di documentare la circostanza al Proprietario del sito, chiedendo di prestare la massima disponibilità per assicurare la regolare e sicura effettuazione della ispezione stessa. Laddove siano necessarie autorizzazioni all'accesso al sito dove effettuare l'ispezione, è cura del Committente provvedervi. Nel contempo, in tali circostanze, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione fornire al Committente tutte le informazioni allo scopo necessarie e verificare la disponibilità delle autorizzazioni previste, prima di procedere all'organizzazione logistica dell'ispezione da effettuare.

In entrambi i casi, è cura del Committente indicare le interfacce proprie e/o del Proprietario del sito presso cui effettuare l'ispezione e fornire tutte le informazioni ed i relativi documenti inerenti rischi specifici per la salute e la sicurezza sul lavoro, indicando anche i necessari dispositivi di protezione individuali, con particolare attenzione a quelli di utilizzo non comune, che potrebbero quindi non essere in possesso nella normale dotazione di sicurezza degli Addetti della **Punto Netto**.

Per contro, qualora il Committente e/o Proprietario del sito non dovessero fornire di propria iniziativa tali informazioni, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, prima di effettuare il servizio di ispezione sul campo, chiedere la documentazione relativa ai rischi e alle minacce alla salute e sicurezza sul lavoro e, con il supporto del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione della **Punto Netto**, predisporre i necessari documenti e i necessari dispositivi di protezione per la salute e la sicurezza dei Tecnici Addetti alle Ispezioni.

Determinazione delle specifiche tecniche di ispezione

Stabilito il processo e/o il prodotto da ispezionare e la tipologia di prove, controlli e/o collaudi da effettuare sulla base delle richieste del Committente e della normativa tecnica applicabile, il Responsabile Tecnico provvede alla determinazione delle specifiche tecniche di ispezione, riportate direttamente nell'**Offerta Tecnico-Economica** oppure elaborando l'**Istruzione e/o la Specifica Tecnica di Ispezione**. In entrambi i casi, i contenuti della specifica di ispezione sono sottoposti alla approvazione del Committente stesso.

Ricevute le **Istruzioni e/o Specifiche Tecniche di Ispezione** redatte dalla **Punto Netto**, qualora il Committente volesse apportare modifiche in tutto o in parte, deve darne tempestiva comunicazione alla **Punto Netto** prima che il Servizio di Ispezione venga effettuato per le opportune valutazioni.

Laddove le **Istruzioni e/o Specifiche Tecniche di Ispezione** siano redatte dal Committente, le stesse devono indicare le specifiche attività che si richiedono e le modalità tecnico/operative attraverso cui **Punto Netto** deve effettuare il servizio di ispezione nonché indicare analiticamente le modalità di manipolazione del/dei Prodotto/i, evidenziando specificamente ogni eventuale pericolo e/o fattore di rischio nella manipolazione dello stesso ovvero nell'esecuzione del servizio di ispezione. In tale caso, tali **Istruzioni e/o Specifiche Tecniche di Ispezione** vengono riesaminate dalla **Punto Netto** ai fini della loro adeguatezza e conformità alle normative tecniche applicabili. Laddove dovessero essere riscontrate situazioni ostative alla esecuzione del servizio di ispezione, le Parti convengono di adoperarsi per la loro rimozione. In caso di esito negativo, la **Punto Netto** si riserva la facoltà di non procedere alla effettuazione del servizio di ispezione richiesto.

Tempi e modalità operative per l'effettuazione della ispezione.

Congiuntamente alla determinazione delle specifiche tecniche di ispezione, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione stabiliscono le tempistiche relative al servizio richiesto ed in particolare i tempi entro i quali il **Rapporto di Ispezione** viene consegnato al Committente. Tali tempistiche vengono quindi riesaminate dal Responsabile Commerciale e dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione ai fini della relativa fattibilità e costituiscono parte integrante dei requisiti contrattuali.

Qualora il Committente proponesse tempistiche diverse, è cura del Responsabile Commerciale e del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione riesaminarle e stabilire le azioni del caso.

Vengono di seguito presentate le principali tempistiche allo scopo stabilite dalla **Punto Netto** per le principali fasi di sviluppo del processo di ispezione. Soluzioni diverse vengono prese in considerazione e riesaminate dalla **Punto Netto** e qualora diverse da quelle di seguito stabilite, vengono formalizzate all'interno della specifica documentazione contrattuale allo scopo predisposta.

Si precisa che le tempistiche di seguito riportate si riferiscono a giorni lavorativi, laddove il calendario lavorativo da prendere a riferimento è quello riferito al Contratto Collettivo Nazionale Metalmeccanica Industria

Tempistiche emissione Offerta Tecnico-Economica

L'**Offerta Tecnico-Economica** per il servizio di ispezione richiesto viene predisposta dal Responsabile Commerciale **entro 5 giorni lavorativi** dal ricevimento della **Richiesta di Preventivo** debitamente compilata dal Committente e comunque dalla consegna della documentazione tecnica allo scopo necessaria.

Nel caso di servizi per i quali si renda necessario procedere alla emissione di una **Offerta di Fattibilità e/o di Progetto**, i relativi tempi sono **entro 10 giorni lavorativi** dal ricevimento della **Richiesta di Preventivo**, fatto salvo situazioni per le quali ai fini della formulazione dell'**Offerta** stessa sono richieste attività quali sopralluoghi tecnici che il Committente deve rendere possibili oppure campioni di prodotto che il Committente deve rendere disponibili.

Tempistiche effettuazione ispezione presso sito indicato dal Committente

L'effettuazione della ispezione presso il sito indicato dal Committente è effettuata **entro 30 giorni lavorativi** dall'accettazione formale dell'**Offerta Tecnico-Economica** o dall'**Ordine del Committente**.

Resta inteso, assunte le criticità logistiche legate a tale tipo di intervento, che il Committente deve farsi carico di organizzare quanto di sua competenza (comunicazione al Proprietario del Sito, autorizzazioni all'accesso, comunicazioni rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro) senza indebiti ritardi che andrebbero ad impattare sulla suindicata tempistica, che restano confermati esclusivamente a partire dal completamento delle attività propedeutiche all'intervento presso il sito indicato.

Nel caso di servizi per i quali si renda necessario procedere alla effettuazione dell'analisi di fattibilità, le tempistiche sono **entro 15 giorni lavorativi** dall'accettazione formale dell'**Offerta di Fattibilità** o dall'**Ordine del Committente**, e di **entro 30 giorni lavorativi** dall'accettazione formale dell'**Offerta di Progetto** o dall'**Ordine del Committente** per la Relazione Tecnica per la metodica di ispezione, fatto salvo le considerazioni sopra riportate per la formulazione dell'Offerta di Progetto.

Tempistiche per emissione Rapporto di Ispezione

Il Rapporto di Ispezione viene consegnato al Committente **entro 15 giorni lavorativi** dal completamento delle attività in campo.

Costi e modalità di pagamento

I costi complessivi che il Committente deve sostenere per il servizio di ispezione richiesto sono stabiliti in via generale dal **Listino Prezzi**, che rappresenta la base di partenza utilizzata dal Responsabile Commerciale della **Punto Netto** per la formulazione di specifiche **Offerte Tecnico-Economiche**. Tale **Listino Prezzi** o **Tariffario** viene predisposto e tenuto aggiornato dal Responsabile Commerciale e reso operativo a seguito di approvazione dell'Amministratore Unico della **Punto Netto**. Il **Listino Prezzi** può essere richiesto direttamente alla Funzione Commerciale.

Il **Listino Prezzi** stabilisce:

- i costi unitari dei servizi di ispezione per ogni tipologia di ispezione;
- i costi di trasferta;
- le condizioni di pagamento;
- le politiche di sconto.

In merito alle politiche di sconto, anche ai fini dell'imparzialità, è comunque valutazione dall'Amministratore Unico della **Punto Netto** stabilire caso per caso il prezzo da sottoporre al Committente, applicando scontistiche alla tariffa base, che comunque non saranno mai superiori al 30%, sulla base delle seguenti considerazioni di natura strategica, commerciale, finanziaria:

- nuovo Cliente/mercato da acquisire e/o prestigio del Cliente;
- Cliente consolidato e da mantenere;
- dimensione della commessa in termini di durata complessiva oppure in termini di giornate/uomo;
- vicinanza logistica rispetto alle normali sedi di lavoro;
- livello di saturazione delle risorse interne;
- possibilità di replicare la commessa, efficientando la remunerazione complessiva con commesse successive;
- modalità e tempistiche di pagamento e regolarità storica degli stessi.

Ciò premesso, a partire da tale **Listino Prezzi**, sulla base di considerazioni e strategie di natura commerciale, anche tenendo conto delle politiche di sconto ai fini dell'imparzialità ai Committenti, il Responsabile Commerciale della **Punto Netto** può applicare condizioni particolari e personalizzate che provvede a formalizzare su documenti allegati al **Listino Prezzi**, oppure predisponendo uno specifico **Listino Prezzi Personalizzato**.

In definitiva, anche sulla base delle informazioni fornite dal Committente, il costo effettivo che questi deve riconoscere alla **Punto Netto** è quello stabilito nella **Offerta Tecnico-Economica** e nella documentazione contrattuale allo scopo sottoscritta dal Committente e dal Rappresentante Legale della **Punto Netto**.

Condizioni generali e specifiche

Tali condizioni generali, meglio specificate nei successivi paragrafi, sono tipicamente quelle che riguardano le responsabilità reciproche e gli impegni assunti rispetto alla legge, alle normative e ai regolamenti applicabili, mentre quelle specifiche sono esplicitazioni di quelle generali, che si possono rendere necessarie in casi particolari.

A titolo puramente esemplificativo, tra le condizioni generali si citano quelle riferite alla tutela della proprietà intellettuale, mentre tra quelle specifiche si citano le modalità di accesso al sito dove effettuare le ispezioni oppure l'impegno del Committente, anche in rappresentanza del Proprietario del sito, ad accogliere i Tecnici Addetti alle Ispezioni dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA quando questi devono affiancare i Tecnici Addetti alle Ispezioni della **Punto Netto** ai fini dell'accreditamento dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** come Organismo di Ispezione di Tipo C ai sensi della **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**.

Tali condizioni, sia esse generali, sia esse specifiche sono esplicitate nel presente **Regolamento**, la cui presa visione per accettazione da parte del Committente è essenziale per l'erogazione del servizio stesso di ispezione. Al riguardo, è cura del Responsabile Commerciale, con il supporto Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, formalizzare ulteriori condizioni particolari di volta in volta nell'**Offerta Tecnico-Economica** oppure rimandare ad altri documenti, avendo cura che gli stessi siano debitamente citati nell'**Offerta** stessa e che siano effettivamente posseduti e conosciuti dal Committente.

10.2. Formalizzazione rapporto contrattuale

Richiesta di preventivo per il servizio di ispezione

La richiesta di preventivo formulata dal Committente viene riesaminata dal Responsabile Commerciale e dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, che verificano la completezza delle informazioni in essa riportate. In particolare, prima che la richiesta venga esaminata ai fini della formulazione della relativa **Offerta Tecnico-Economica** da parte del Responsabile Commerciale e del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, quest'ultimo verifica che siano assicurate le condizioni di indipendenza, imparzialità ed integrità.

Qualora non fosse possibile assicurare tali condizioni, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione comunica al Responsabile Commerciale l'impossibilità di effettuare l'ispezione richiesta, affinché questi ne dia formale comunicazione al Committente, ringraziandolo per aver interpellato la **Punto Netto**.

Formulazione Offerte Tecnico-Economiche

In caso di riesame positivo e laddove non vi fossero condizioni ostative alla fattibilità tecnica, con particolare attenzione ai requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità, il Responsabile Commerciale ed il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione provvedono a formulare una specifica **Offerta Tecnico-Economica** che, a partire dalle eventuali condizioni contrattuali riservate al Committente, stabilisce il costo complessivo del servizio e/o della prestazione.

Le **Offerte Tecnico-Economiche** allo scopo predisposte possono riferirsi all'analisi di fattibilità del servizio di ispezione richiesto (**Offerta di Fattibilità**) e/o alla definizione della metodologia di ispezione (**Offerta di Progetto**) e/o alla realizzazione vera e propria del servizio di ispezione.

L'**Offerta Tecnico-Economica** prima di essere inoltrata al Committente viene riesaminata dal Responsabile Commerciale e dal

Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione che si accertano che i requisiti in essa stabiliti siano completi, chiari e privi di ambiguità e che la **Punto Netto** sia in grado di rispettarli, qualora il Committente dovesse accettarli.

Conferma d'Ordine e Apertura Commessa

Ai fini della definitiva formalizzazione del rapporto contrattuale, il Committente:

1. può restituire l'**Offerta Tecnico-Economica** debitamente ed integralmente accettata, oppure può inoltrare un **Ordine di Acquisto** o documento equivalente che richiami integralmente i contenuti dell'**Offerta Tecnico-Economica** ricevuta, senza apportare alcuna modifica;
2. può restituire l'**Offerta Tecnico-Economica** sottoscritta, ma con modifiche, oppure può inoltrare un **Ordine di Acquisto** o documento equivalente che pur richiamando i contenuti dell'**Offerta Tecnico-Economica** ricevuta ne apporta modifiche.

Conseguentemente, il Responsabile Commerciale, con il supporto del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione,

1. nel caso 1, provvede ad inoltrare al Committente debita **Conferma d'Ordine**, citando gli estremi dell'**Offerta Tecnico-Economica** e/o dell'**Ordine di Acquisto** o documento equivalente del Committente, e procede all'apertura della commessa fornendo al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione gli elementi di sua competenza;
2. nel caso 2, provvede a riesaminare le modifiche apportate dal Committente, e:
 - a. nel caso tali modifiche, verificandone la fattibilità, siano accettabili, provvede ad inoltrare al Committente debita **Conferma d'Ordine**, con il recepimento delle modifiche apportate dal Committente, e procede all'apertura della commessa fornendo al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione gli elementi di sua competenza;
 - b. nel caso tali modifiche non siano fattibili e/o accettabili, interagisce con il Committente per pervenire ad una soluzione fattibile e di reciproca soddisfazione, cui fa seguito debita **Conferma d'Ordine**, con il recepimento delle eventuali modifiche concordate con il Committente, e, solo dopo debita accettazione da parte del Committente della **Conferma d'Ordine**, procede all'apertura della commessa fornendo al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione gli elementi di sua competenza;
 - c. nel caso tali modifiche non siano fattibili e/o accettabili, e a seguito di interazione con il Committente non sia possibile pervenire ad una soluzione fattibile e di reciproca soddisfazione, comunica al Committente l'impossibilità di accettare le condizioni stabilite dal Committente stesso, ringraziandolo per aver interpellato la **Punto Netto**.

Al riguardo, nel caso intervengano modifiche ai requisiti contrattuali del servizio di ispezione, indipendentemente da chi le formula e come, è cura del Responsabile Commerciale e del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione riesaminarle, verificando che i requisiti contrattuali modificati siano completi, chiari e privi di ambiguità e che la **Punto Netto** sia in grado di rispettarli, qualora dovessero essere contrattualmente sottoscritti dal Committente e dalla stessa **Punto Netto**.

Gara di Appalto Pubblica

Qualora ai fini della stipula del contratto relativo ai servizi di ispezione, il Committente proceda attraverso gara di appalto pubblica, è cura del Responsabile Commerciale rendere disponibile il **Bando di Gara**, il **Capitolato di Appalto** e tutta l'ulteriore documentazione allo scopo predisposta dal Committente. Laddove prevista una fase di prequalifica, è cura del Responsabile Commerciale provvedere alla necessaria documentazione amministrativa e tecnica e a consegnarla al Committente nei modi e nei tempi da questi previsti nel **Bando di Gara**.

Il Responsabile Commerciale provvede quindi con il supporto delle Competenze Specialistiche interessate a riesaminare i requisiti sia di natura amministrativa, sia di natura tecnica allo scopo stabiliti dal Committente in tale documentazione. In particolare, prima che si proceda con le ulteriori attività necessarie per la partecipazione alla gara di appalto, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione verifica che siano assicurate le condizioni di indipendenza, imparzialità

ed integrità. Qualora non fosse possibile assicurare tali condizioni, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione comunica al Responsabile Commerciale l'impossibilità di effettuare i servizi di ispezione oggetto della gara di appalto.

Nel caso di requisiti incompleti, ambigui o in conflitto tra loro, è cura del Responsabile Commerciale interagire con il Committente, secondo le modalità da questi stabilite in accordo al **Codice degli Appalti Pubblici**, in modo da determinare al meglio i requisiti riferiti all'oggetto della gara e al servizio richiesto.

Laddove si ritenga opportuno ricorrere a Fornitori Esterni in regime di subappalto, il Responsabile Commerciale nella documentazione di partecipazione alla gara di appalto comunica al Committente l'intenzione di ricorrere al subappalto secondo le modalità previste dal **Codice degli Appalti Pubblici**.

Determinati in maniera completa e chiara i requisiti della gara di appalto e verificata l'assenza di requisiti in conflitto tra loro, il Responsabile Commerciale coordina le Funzioni interessate affinché venga predisposta la documentazione richiesta dal **Bando di Gara** nei modi e nei tempi stabiliti. Al riguardo, gli aspetti di natura economica, come eventuale margine di ribasso, piuttosto che il prezzo complessivo proposto, sono stabiliti dall'Amministratore Unico della **Punto Netto**.

In caso di aggiudicazione della gara di appalto, l'Amministratore Unico provvede alla stipula del **Contratto** e a porre in essere tutte le azioni previste per legge, mentre il Responsabile Commerciale procede all'apertura della commessa fornendo al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione gli elementi di sua competenza.

Laddove la **Punto Netto** intenda effettivamente ricorrere al subappalto, il Responsabile Commerciale lo sottopone a debita autorizzazione del Committente.

Modifiche Contrattuali dopo formalizzazione del Rapporto Contrattuale

Qualora si dovessero rendere necessarie modifiche a requisiti contrattuali, sia che le stesse fossero formulate dal Committente, sia che le stesse fossero formulate dalla stessa **Punto Netto**, è cura del Responsabile Commerciale interagire con il Committente affinché tali modifiche siano:

- riesaminate per stabilirne la relativa completezza, chiarezza ed assenza di aspetti in conflitto tra loro;
- riesaminate ai fini della relativa fattibilità;
- condivise tra le parti;
- emendati i necessari documenti contenenti tali modifiche e, laddove previsto, che gli stessi siano sottoscritti tra il Committente e la **Punto Netto**;
- comunicate alle Funzioni interessate attraverso la distribuzione dei documenti allo scopo emendati.

10.3. Pianificazione della commessa

All'apertura di una nuova commessa, partendo dalle specifiche tecniche di ispezione allo scopo predisposte in fase di formulazione dell'**Offerta Tecnico-Economica**, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione provvede alla pianificazione di quanto allo scopo necessario per la gestione, l'esecuzione ed il controllo delle attività previste.

Laddove presente, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione interagisce con il Committente e il Fornitore Esterno eventualmente coinvolto.

In particolare, al fine di garantire i requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione assegnare i servizi di ispezione ai Tecnici Addetti alle Ispezioni che assicurano l'effettivo soddisfacimento di tali requisiti.

Pertanto, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione assegna ai Tecnici Addetti alle Ispezioni:

- uno specifico **Ordine di Lavoro per l'Ispezione** nel quale sono riportati:
 - i riferimenti alla commessa e ai documenti contrattuali di natura tecnica;
 - i dati del Committente;

- il tipo di ispezione e i documenti tecnico-operativi allo scopo predisposti, con tutte le informazioni necessarie alla loro effettuazione in condizioni controllate;
- il sito dove effettuare la ispezione ed i dati del relativo Proprietario;
- le tempistiche contrattuali da rispettare.

Analoga attenzione ai requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità è assicurata dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione nel caso di ispezioni effettuate dal Fornitore Esterno.

Nella pianificazione della commessa, al fine di assicurare il regolare e corretto svolgimento dei servizi di ispezione, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione provvede ad assicurare la disponibilità di strumenti misura in regime di taratura ed attrezzature di prova in perfetto stato di funzionamento.

In particolare, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione,

- designare il/i Tecnico/i Addetto/i alla ispezione adeguato/i alla loro realizzazione e tenendo conto della sua/loro disponibilità, e collocazione territoriale, nonché del soddisfacimento dei requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità;
- fornire al Committente le generalità del/dei Tecnico/i designato/i ai fini delle necessarie autorizzazioni per l'accesso al sito, anche per assicurare al Committente la facoltà di procedere alla loro riacquisizione fornendo giustificata motivazione **entro 5 giorni** dalla comunicazione;
- organizzare con il Committente, ed eventualmente con il Proprietario del Sito dove effettuare l'ispezione, quanto necessario sotto il profilo della salute e sicurezza del Personale della **Punto Netto**, richiedendo, laddove necessario, il **Documento di Valutazione dei Rischi** allo scopo predisposto o qualsiasi altra documentazione equivalente contenente una chiara e completa descrizione dei rischi e delle misure protettive adottate o da adottare e verificando se i dispositivi di protezione individuale di uso non ordinario siano messi a disposizione dal Committente o Proprietario del Sito oppure siano a carico della **Punto Netto**;
- organizzare con il Committente, ed eventualmente con Proprietario del Sito, e con il/i Tecnico/i designato/i la logistica dell'intervento e la relativa data;
- fornire al/i Tecnico/i designato/i le necessarie dotazioni tecniche e strumentali e i dispositivi di protezione individuale di tipo ordinario, informando il/i Tecnico/i stesso/i sui rischi per la salute e la sicurezza del sito presso cui deve effettuare l'ispezione e raccomandandogli la massima osservanza delle prescrizioni in materia di sicurezza stabilite dal Committente o dal Proprietario del sito.

Laddove le ispezioni riguardano attività che si prolungano nel tempo e/o che richiedono il coordinamento di più specialisti, i Responsabili Tecnici predispongono, in aggiunta alle **Specifiche Tecniche di Ispezione e/o Istruzioni di Lavoro**, specifici **Piani di Ispezione** contenenti le seguenti informazioni:

- descrizione dell'oggetto dell'ispezione e riferimenti commerciali (Committente, ordine, tempi di consegna, ecc.);
- dati di base e requisiti da soddisfare/obiettivi;
- eventuali criticità individuate in sede di affidamento dell'incarico;
- competenze tecniche necessarie per svolgere l'attività;
- composizione del Gruppo di Ispezione con descrizione del ruolo e specializzazione di ciascuno dei Componenti il Gruppo;

- impegni di tempo previsti per ciascuna Addetto del Gruppo di ispezione;
- prove e controlli da effettuare;
- elenco delle attività significative da svolgere, in sequenza logica e temporale, con la individuazione di eventuali fasi supporte critiche;
- elementi o aspetti particolari da tenere presenti in fase di ispezione;
- procedura di campionamento utilizzata, statisticamente valida ai fini dell'ispezione.

Tale **Piano di Ispezione** viene quindi trasmesso dal Responsabile Tecnico al Committente affinché questi possa organizzare quanto di sua competenza e possa esercitare la facoltà di riacquisire parte o la totalità del Gruppo di Ispezione, fornendo giustificata motivazione **entro 5 giorni** dalla comunicazione.

Nel caso si ricorra a Fornitori Esterni a cui affidare le ispezioni, il Responsabile Tecnico cura di stabilire idonee interfacce tra il Committente e/o il Proprietario del Sito ed il Fornitore stesso, affinché le ispezioni a questi affidate sia realizzate nei modi e nei tempi contrattualizzati con il Committente.

10.4. Realizzazione della commessa

Ricevuto l'**Ordine di Lavoro per l'Ispezione**, il Tecnico Addetto alle Ispezioni verifica ulteriormente se vi siano le condizioni che assicurano la sua indipendenza, imparzialità ed integrità, caso contrario provvede a darne tempestiva comunicazione al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione.

L'accettazione dell'**Ordine di Lavoro per l'Ispezione** da parte del Tecnico attesta l'assenza di condizioni pregiudizievoli alla sua indipendenza, imparzialità ed integrità.

Il Tecnico Addetto alle Ispezioni cura con il Committente gli aspetti logistici ed operativi della trasferta, affinché i servizi di ispezione possano essere effettuate nei modi e nei tempi contrattualmente previsti ed in piena sicurezza per il Personale della **Punto Netto** e per Terzi.

Possono essere sottoposti alla ispezione solo i prodotti riferiti all'oggetto dell'ispezione in relazione agli accordi contrattuali stipulati con il Committente e che siano nelle condizioni previste dagli accordi contrattuali stessi. Qualora durate le attività di ispezione vengano riscontrate non conformità in merito alla appropriatezza dei prodotti e/o dei processi rispetto alla ispezione da effettuare oppure in merito alla loro corrispondenza con la descrizione dei prodotti e/o dei processi fornita in sede di stipula del rapporto contrattuale, il Responsabile Tecnico interagisce con le interfacce del Committente per le azioni del caso.

Laddove occorra preparare i prodotti da sottoporre a ispezione, il Responsabile Tecnico provvede a fornire ai Tecnici Addetto alle Ispezioni informazioni documentate per identificarne lo stato e per prepararlo per l'ispezione stessa.

Durate le attività di ispezione è cura dei Tecnici Addetti alle Ispezioni assicurare che i prodotti o i campioni da sottoporre a ispezione siano chiaramente identificati in modo univoco al fine di evitare confusione riguardo alla loro identità. Inoltre, i Tecnici Addetti alle Ispezioni curano l'immagazzinamento, la movimentazione e la conservazione dei prodotti da sottoporre a ispezione o ispezionati con metodi e mezzi adeguati ad evitarne il deterioramento o il danneggiamento, quando gli stessi sono sotto la responsabilità dell'Organismo di Ispezione.

Effettuata l'ispezione secondo le modalità allo scopo previste dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, il Tecnico Addetto alle Ispezioni predisponde il relativo **Rapporto di Ispezione** che viene riesaminato ed approvato dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione prima della relativa consegna al Committente.

L'esito finale della ispezione viene determinato in relazione alle **Specifiche Tecniche di Ispezione e/o alle Istruzioni di Lavoro** nelle quali il Responsabile Tecnico stabilisce i requisiti tecnico-funzionali da ispezionare e quindi le modalità di classificazione delle eventuali non conformità riscontrabili, intese come il mancato soddisfacimento di tali requisiti e quindi di eventuali difettosità. In linea generale le non conformità riscontrate sono classificate in base alla possibilità o meno di ripristinare le condizioni di conformità o utilizzabilità del prodotto con azioni che il Committente può stabilire in autonomia.

Pertanto la classificazione delle non conformità come esito finale dell'ispezione è in:

- **non conformità di scarto**, ovvero prodotti per i quali le difformità rilevate sono tali da non consentire alcuna azione di recupero, ma semplicemente la rottamazione;
- **non conformità in attesa di decisione**, ovvero prodotti per i quali le difformità rilevate sono tali che il Committente può stabilire in autonomia azioni da attuare, ad esempio rilavorazioni e/o riparazioni, al fine di ripristinare le condizioni di conformità o utilizzabilità dei prodotti.

Qualora durante le ispezioni i Tecnici dovessero riscontrare presunte non conformità su aspetti che esulano dai requisiti di ispezione, questi segnalano tempestivamente la circostanza al Responsabile Tecnico

per le azioni del caso

In caso di mancata approvazione del **Rapporto di Ispezione** da parte del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, questi provvede ad annotare sul **Rapporto di Ispezione** le motivazioni che non consentono di ritenerlo conforme oppure di non ritenere correttamente effettuata la ispezione.

Nel primo caso, si procede alla rielaborazione del **Rapporto di Ispezione** in modo che lo stesso risulti conforme, mantenendo la stessa numerazione del Rapporto originario.

Nel secondo caso, si procede alla ripetizione dell'ispezione stessa. In tal caso, viene emesso un nuovo **Rapporto di Ispezione** con un nuovo numero identificativo e il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione annota in calce al **Rapporto di Ispezione** definitivamente validato, il numero del Rapporto di Ispezione che è stato annullato e sostituito.

10.5. Chiusura commesse e fatturazione

A chiusura della commessa, è cura del Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** raccogliere tutta la documentazione predisposta per la commessa e provvedere **entro 15 giorni lavorativi** dall'ispezione alla definitiva approvazione del **Rapporto di Ispezione** predisposto dal Tecnico che ha effettuato l'ispezione.

Infine, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** fornisce al Responsabile Commerciale e al Responsabile Amministrativo gli elementi di propria competenza per provvedere alla fatturazione delle prestazioni effettuate.

10.6. Dossier Tecnico

E' la raccolta di tutti i documenti tecnici cartacei e/o elettronici riferiti alla ispezione, sia in versione originale, sia come riproduzione totale o parziale dell'originale. Tali documenti sono:

- Istruzioni e/o Specifiche Tecniche di Ispezione;
- Incarico al/i Tecnico/i Addetto/i alla Ispezione
- Rapporti di Ispezione.

Tale Dossier viene gestito e tenuto aggiornato dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto**. I documenti in esso contenuti vengono conservati per **10 anni**. Essi vengono messi a disposizione del Committente e dell'Autorità interessate.

11. Logo Accredimento e pubblicizzazione Committente

Alla data del presente Regolamento, l'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** non risulta ancora accreditato da ACCREDIA come **Organismo di Ispezione di Tipo C** in accordo alla **norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012** e pertanto non è ancora autorizzato all'utilizzo del marchio di accreditamento concesso da ACCREDIA in accordo al relativo **Regolamento RG.09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"** allo scopo emesso da ACCREDIA.

Quando l'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** otterrà l'accREDITAMENTO ACCREDIA, il relativo logo verrà riportato sui seguenti documenti:

- **Rapporti di Ispezione e Certificati di Ispezioni;**
- **Regolamento Generale dei Servizi di Ispezione;**
- **Manuale di Gestione per la Qualità** in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

L'uso del Marchio ACCREDIA, come previsto dal succitato **Regolamento RG.09**, è in ogni caso precluso ai Committenti dell'Organismo di Ispezione in quanto Organismo di Ispezione

Né d'altra parte la Punto Netto si doterà di un proprio marchio da dare in utilizzo ai Committenti che hanno ricevuto **Rapporti di Ispezione** o **Certificati di Ispezione** con esito positivo.

Tuttavia, una volta ottenuto l'accREDITAMENTO da parte dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto**, i Committenti che intendano rendere nota al mercato che il servizio di ispezione è stato effettuato dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** in qualità di Organismo di Ispezione Accreditato, potranno farlo a condizione di rispettare le prescrizioni riportate nel presente paragrafo. Al riguardo, la **Punto**

Netto, non avendo previsto la concessione di un proprio marchio ad utilizzo del Committente per le attività di comunicazione succitate, il Committente che intende dare pubblicità della/e ispezione/i effettuata/e **dovrà riferirla esclusivamente ai soli processi e/o prodotti oggetto di positiva ispezione da parte dell'Organismo di Ispezione, riportando i riferimenti ai documenti di attestazione delle conformità specificatamente predisposti.** Potrà inoltre, aggiungere lo stato di accreditamento dell'Organismo di Ispezione come Organismo di Ispezione di Tipo C ed il numero di accreditamento concesso da ACCREDIA.

L'obiettivo di tali prescrizioni e di conseguenza dell'attenzione posta dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** sarà quello di evitare che il servizio di ispezione venga utilizzato dal Committente in modo da associarla a contesti che esulano dai rapporti contrattuali sottoscritti oppure dal campo di accreditamento della Divisione stessa. Un utilizzo non appropriato delle informazioni suddette, con particolare riferimento alla omissione dei riferimenti **ai documenti di attestazione delle conformità specificatamente predisposti** oppure alla sua citazione per finalità diverse da quelle per cui è stato emesso, verranno riesaminate dall'Amministratore Unico della **Punto Netto** per decidere le azioni del caso. Aggravante delle decisioni conseguenti sarà quella di aver arrecato danno all'immagine, alla serietà e alla professionalità dell'Organismo di Ispezione e/o alla stessa **Punto Netto**. In tal caso il Committente verrà tempestivamente informato delle decisioni prese nei modi e nelle sedi opportune in relazione alla gravità dei fatti.

12. Reclami

In qualsiasi momento il Committente può esercitare la propria insoddisfazione, reclamando nei modi che ritiene opportuno su qualsiasi aspetto relativo al servizio o quanto altro indicato nel presente **Regolamento**.

In aggiunta, la **Punto Netto** consente a chiunque di formulare reclami sul proprio operato.

Tuttavia, per consentire alla **Punto Netto** di poter agire efficacemente nella gestione del reclamo, il Reclamante viene invitato a formalizzare sempre quanto oggetto del reclamo, circostanziando il più possibile i fatti, in modo da fornire alla stessa **Punto Netto** gli elementi per un attento ed adeguato riesame della situazione e stabilire le azioni più efficaci, nell'ottica di un efficace orientamento al Committente o al Mercato, ai fini del reciproco beneficio. Le segnalazioni devono quindi essere sempre formalizzate per iscritto, a mezzo posta (anche elettronica) o fax, anche quando anticipate per le vie brevi. Per entrambi i casi, apposito **Modulo di Reclamo/Segnalazione** è reso disponibile tramite il sito istituzione della **Punto Netto**.

La ricezione del reclamo viene confermata al Reclamante per iscritto dalla **Punto Netto** entro **10 giorni** dal suo ricevimento

La gestione dei reclami è regolamentata dalla **Procedura Gestionale PG.08 "Gestione Azioni Correttive e Preventive, Reclami, Ricorsi e Contenziosi"**, che prevede la presa in carico delle segnalazioni ricevute da parte del Responsabile Qualità della **Punto Netto** che provvede, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso.

Tale indagine mira innanzitutto a stabilire se il reclamo è riconducibile a servizi di ispezione effettuati dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto**.

Nel contempo, la **Punto Netto** si impegna a mantenere informato il Reclamante sugli esiti del reclamo, anche nel caso in cui la segnalazione venga ritenuta priva di fondamento e, come tale, archiviata senza esiti. In particolare, la Punto Netto si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del reclamo.

In particolare, la **Punto Netto** si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del reclamo e comunque entro un massimo di **3 mesi**.

Comunicazioni di reclami esclusivamente verbali e quindi non formalizzati, così come quelli anonimi non sono presi in considerazione.

Nel caso in cui il reclamo abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta dalla **Punto Netto** in relazione alle modalità con le quali è stata effettuata l'ispezione, ossia miri a porre in discussione la correttezza delle prove o delle valutazioni eseguite, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** provvede alla sospensione dei servizi di ispezione in essere per il Reclamante, in attesa di una efficace soluzione del caso.

Qualora si rendesse necessario ripetere l'ispezione effettuata, allo scopo di garantire la massima imparzialità di giudizio, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** affida possibilmente l'attività a Tecnico adeguato diverso da quello precedentemente impiegato.

L'Amministratore Unico della **Punto Netto**, al fine di assicurare indipendenza, trasparenza e obiettività di giudizio nella valutazione e nella gestione del reclamo, si fa garante nei confronti del Reclamante e dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA che, in qualunque caso, la gestione di reclami non venga trattata da persone che abbiano avuto parte attiva nelle attività contestate o oggetto di reclamo.

La **Punto Netto** è pienamente responsabile di tutte le decisioni assunte a tutti i livelli del processo di trattamento dei reclami.

13. Ricorsi

In qualsiasi momento il Committente può presentare un ricorso avverso alle decisioni assunte dall'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** su qualsiasi aspetto relativo al servizio o su quanto altro indicato nel presente **Regolamento**.

La ricezione del ricorso viene confermata al Ricorrente per iscritto dalla **Punto Netto** entro **10 giorni** dal suo ricevimento.

La gestione dei ricorsi è regolamentata dalla **Procedura Gestionale PG.08 "Gestione Azioni Correttive e Preventive, Reclami, Ricorsi e Contenziosi"**, che prevede la presa in carico del ricorso da parte del Responsabile Qualità della **Punto Netto** che provvede, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso.

Rev. 2 | I contenuti della succitata **Procedura Gestionale** relativi alla gestione dei ricorsi sono di seguito riportati in modo che i Committenti siano messi a conoscenza delle modalità, responsabilità e tempistiche di gestione.

La **Punto Netto** si impegna a mantenere informato il Ricorrente sugli esiti del ricorso. In particolare, la **Punto Netto** si impegna a dare avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del ricorso.

Nel caso in cui il ricorso abbia natura tecnico-funzionale, ed attenga a qualche decisione assunta dalla **Punto Netto** in relazione alle modalità con le quali è stata effettuata l'ispezione, ossia miri a porre in discussione la correttezza delle prove o delle valutazioni eseguite, il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** provvede alla sospensione dei servizi di ispezione in essere per il Reclamante, in attesa di una efficace soluzione del caso.

Al riguardo, l'Amministratore Unico della **Punto Netto** si fa garante nei confronti del Committente, dell'Utilizzatore, del Titolare, dell'Autorità competenti e/o interessate e dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA che la gestione del ricorso avvenga assicurando trasparenza e obiettività di giudizio, ed in particolare che non venga trattato da persone che abbiano avuto parte attiva nelle attività contestate o oggetto di ricorso.

Analizzato, il ricorso, l'Amministratore Unico della **Punto Netto** entro un massimo di **3 mesi** formalizza a colui che ha formulato il ricorso le risultanze delle indagini e delle valutazioni effettuate e, laddove vi siano le condizioni per ritenere fondato il ricorso stesso, concorda adeguate azioni per la reciproca soddisfazione e per la tutela del Mercato.

Caso contrario, l'Amministratore Unico della **Punto Netto** si impegna a fornire a colui che ha formulato il ricorso la massima collaborazione e tutti gli elementi in base ai quali il ricorso viene ritenuto infondato e quindi respinto, consentendo in tal modo anche di valutare la possibilità e/o l'opportunità di avviare specifico contenzioso legale. Inoltre,

l'Amministratore Unico della **Punto Netto**, si impegna affinché alcuna azione discriminatoria è conseguenza delle indagini e delle decisioni intraprese.

La **Punto Netto** è pienamente responsabile di tutte le decisioni assunte a tutti i livelli del processo di trattamento dei ricorsi.

14. Contenziosi

La **Punto Netto** si impegna ad ottemperare agli obblighi espressi nel presente **Regolamento**, ad eccezione del caso in cui l'impossibilità di adempiere ai propri impegni sia dovuta a cause di forza maggiore o a circostanze ostative non prevedibili.

La **Punto Netto** non risponde di alcuna perdita o danno, di qualunque natura, subita da chiunque a causa di omissioni od errori qualsiasi, o in qualunque modo causati durante lo svolgimento dei servizi di ispezione o di altri servizi ad essa legati, fatta eccezione per il caso in cui tale perdita o danno sia dovuta a negligenza da parte della **Punto Netto**.

Il rapporto contrattuale tra la **Punto Netto** ed il suo Committente è regolato dal presente **Regolamento** e dalla documentazione contrattuale sottoscritta tra le parti.

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente **Regolamento** sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Avellino.

Ciò premesso, la gestione dei contenziosi è regolamentata dalla **Procedura Gestionale PG.08 "Gestione Azioni Correttive e Preventive, Reclami, Ricorsi e Contenziosi"**, che prevede la presa in carico del contenzioso da parte del Responsabile Qualità della **Punto Netto** che provvede, con il coinvolgimento dei Responsabili Funzionali interessati, ad effettuare adeguata indagine e, laddove necessario, alla tempestiva attuazione delle azioni del caso.

15. Obblighi

Vengono di seguito elencati gli obblighi dei soggetti direttamente interessati ai servizi di ispezione, con l'obiettivo di stabilire in piena armonia le condizioni più favorevoli per tutti, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle reciproche responsabilità.

15.1. Obblighi del Committente

Il Committente nel momento in cui affida alla **Punto Netto** l'incarico di effettuare i servizi di ispezione oggetto del presente **Regolamento**, si impegna a:

1. prendere visione del presente **Regolamento**;
2. esaminare compiutamente i documenti contrattuali;
3. rendere disponibili i processi e/o i prodotti da sottoporre ai servizi di ispezione nei modi e nei tempi stabiliti, corredandoli della documentazione allo scopo prevista;
4. attivarsi in tempo utile per autorizzare e consentire l'accesso al sito e presso cui effettuare i servizi di ispezione, fornendo i necessari pass al Personale **Punto Netto** e, laddove previsto, al Personale ACCREDIA e fornendo il necessario supporto logistico;
5. accogliere il Personale ACCREDIA ai fini dei servizi di ispezione che questa esercita sull'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** ai fini dell'accreditamento come Organismo di Ispezioni di Tipo C;
6. comunicare tempestivamente alla **Punto Netto** i rischi per la salute e la sicurezza dei siti presso cui effettuare i servizi di ispezioni, mettendo a disposizione i necessari dispositivi di protezione individuale, qualora fossero di tipo non abituale, sia per il Personale della **Punto Netto**, sia per l'eventuale Personale ACCREDIA;
7. se il Sito è di proprietà diversa, farsi carico di interagire con il Proprietario del sito stesso per disporre di quanto necessario ai fini delle autorizzazioni all'accesso e della tutela e della salvaguardia per il Personale **Punto Netto** e dell'eventuale Personale ACCREDIA, nonché ai fini della regolare effettuazione dei servizi di ispezione;
8. non ostacolare in alcun modo i servizi di ispezione;

9. non esercitare alcuna pressione che possa condizionare l'operato del Personale della **Punto Netto**;
10. fornire il proprio supporto e contributo a qualsiasi tipo di attività di indagine e di audit che i Rappresentanti della **Punto Netto** effettuano sull'operato dei propri Responsabili e del proprio Personale Tecnico;
11. fornire alla Punto Netto Rapporti di Ispezione da includere nei Rapporti di Ispezione emessi dalla Punto Netto stessa solo se essi sono conformi alle prescrizioni della Linea Guida ILAC P10:01/2013, al fine di evitare il rigetto da parte della stessa Punto Netto;
12. segnalare qualsiasi comportamento non etico e non professionale del Personale della **Punto Netto**;
13. onorare le prestazioni fatturate della **Punto Netto** nei modi e nei tempi contrattualmente stabiliti;
14. comunicare, utilizzando sistemi di comunicazione certificati, la risoluzione unilaterale anticipata del rapporto contrattuale dalla sua naturale scadenza
15. onorare le prestazioni effettuate e fatturate dalla **Punto Netto** nei modi e nei tempi contrattualmente stabiliti, anche laddove le stesse dovessero essere portate a completamento dopo l'eventuale risoluzione unilaterale anticipata del rapporto contrattuale;
16. pubblicizzare in maniera appropriata i servizi di ispezione dei propri processo/prodotto da parte della Punto Netto.

15.2. Obblighi della Punto Netto

La **Punto Netto**, ed il proprio Personale, nel momento in cui accetta l'incarico di effettuare i servizi di ispezione oggetto del presente **Regolamento**, si impegna a:

1. operare nel rispetto del presente **Regolamento**;
2. agire con la massima trasparenza, professionalità, etica e riservatezza;
3. assicurare che i servizi di ispezione siano effettuate all'insegna dell'indipendenza, dell'imparzialità e dell'integrità;
4. effettuare i servizi di ispezione nel rispetto dei requisiti contrattuali stabiliti;
5. comunicare tempestivamente al Committente l'impossibilità di utilizzare i Rapporti di Ispezione da questi messi a disposizione e da includere nei Rapporti di Ispezioni emessi dalla **Punto Netto** qualora non siano conformi alle prescrizioni della **Linea Guida ILAC P10:01/2013**, al fine di stabilire le azioni del caso;
6. comunicare, utilizzando sistemi di comunicazione certificati, la risoluzione unilaterale anticipata del rapporto, portando a completamento tutte le ispezioni in essere al momento dell'eventuale risoluzione unilaterale anticipata;
7. operare nel pieno rispetto delle prescrizioni comportamentali stabilite per il sito presso cui effettuare la ispezione del Committente e/o Proprietario del sito, sia ai fini della tutela e della salvaguardia della salute, sia ai fini di comportamenti consoni al decoro del sito stesso e senza essere indebitamente interferire con il normale svolgimento delle attività del sito stesso;
8. comunicare tempestivamente al Committente qualsiasi situazione che possa pregiudicare il rispetto dei requisiti contrattuali e dello stesso presente **Regolamento**;
9. comunicare al Committente il ricorso a Fornitori Esterni per la realizzazione delle ispezioni, attendendo la relativa autorizzazione nei casi previsti per legge;

10. fornire la massima collaborazione al Personale ACCREDIA durante le attività di valutazione sulla **Punto Netto** ai fini dell'accreditamento come Organismo di Ispezioni di Tipo C;

11. mantenere sempre comportamenti che attestino la credibilità e l'affidabilità della **Punto Netto** a propria tutela e degli stessi Committenti.

16. Riservatezza

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, proprietà intellettuale, brevetti, formule, ecc.) relativi ai servizi di ispezione o al processo/prodotto oggetto della ispezione stessa e tutte le relative informazioni di cui il Personale della **Punto Netto**, ivi inclusi gli eventuali Osservatori, o il Personale del Fornitore Esterno a cui la Divisione affida le ispezioni assegnate dal Committente alla Divisione stessa, sono considerati riservati e, come tali, tutelati da indebita diffusione.

Tutto il Personale dell'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** all'atto dell'accettazione dell'incarico sottoscrive l'impegno alla riservatezza ed al mantenimento del segreto professionale in relazione a qualunque documento od informazione venuta loro in possesso nell'espletamento delle proprie funzioni. L'accesso e la consultazione della documentazione del Committente, nonché dei rapporti e di qualunque altra evidenza dei servizi di ispezione e/o di riparazione svolta (risultati di prove, contratti, ecc.) è riservato alle Funzioni della **Punto Netto** coinvolte in tali attività, al Committente stesso, e all'Organismo di Accreditamento ACCREDIA e alle Autorità competenti e/o interessate. Qualunque altro accesso, ad eccezione di quelli connessi all'ottemperanza ad obblighi di legge, è sottoposto a comunicazione ed autorizzazione da parte del Committente.

I dati sensibili relativi alle organizzazioni Committenti ed ai soggetti sottoposti ad ispezione sono, in ogni caso, trattati in ottemperanza agli obblighi di legge.

Analogo impegno viene formalmente richiesto per iscritto al Fornitore Esterno a cui l'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** dovesse affidare la realizzazione delle ispezioni.

17. Clausola di accettazione

Il presente **Regolamento** costituisce parte integrante dei rapporti contrattuali tra l'Organismo di Ispezione della **Punto Netto** e il Committente richiedente la realizzazione della ispezione. Tramite la sottoscrizione della **Offerta Tecnico-Economica** della **Punto Netto** o di altro tipo di documentazione contrattuale sottoscritta tra le Parti in calce, il Committente dichiara ed attesta di accettare come di fatto accetta tutte le clausole stabilite nel presente **Regolamento**.

La mancata accettazione del presente **Regolamento** non consente l'erogazione dei servizi di ispezione da parte dell'Organismo di Ispezione.