



## REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

1	30/09/16	Presi in carico rilievi proveniente di analisi documentale di Accredia	RQ ODI	LER
0	30/09/15	Emissione	RQ ODI	LER
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>



## **INDICE**

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2	RESPONSABILITÀ.....	3
2.1	Responsabilità di Control snc.....	3
2.2	Responsabilità del cliente.....	3
2.3	Limitazioni delle responsabilità.....	4
3	DISTRIBUZIONE.....	4
4	PROCESSO DI ispezioneE .....	4
4.1	Richiesta di Attività Ispettive.....	4
4.2	Esame della documentazione fornita dal Cliente .....	5
4.3	Erogazione del servizio ispettivo .....	5
4.4	Emissione Rapporti di Verifica .....	6
4.5	Subappalto .....	7
5	RISERVATEZZA .....	7
6	RECLAMI E RICORSI .....	8
6.1	Reclami .....	8
6.2	Ricorsi .....	8
7	TARIFFARIO E CONDIZIONI DI FATTURAZIONE .....	9
8	DISPOSIZIONI FINALI .....	10



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce il regolamento adottato da CONTROL SNC, divisione Organismo di Ispezione, per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020 per le attività di CND (controlli non distruttivi).

Il presente regolamento viene applicato da Control in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni / clienti che utilizzano i servizi di ispezione erogati dalla Divisione Organismo di Ispezione; l'accesso a detti servizi non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

L'accreditamento è garanzia di :

- imparzialità
- indipendenza
- correttezza
- competenza
- riservatezza

Il presente regolamento definisce i rapporti tra CONTROL SNC e l'organizzazione che richiede l'ispezione in ambito di verifica indipendente di processi industriali (anche su specifiche del cliente): prove non distruttive. Il presente regolamento è a disposizione di tutti gli interessati all'interno del sito [www.controlmercatali.it](http://www.controlmercatali.it) ed è parte integrante del contratto con il cliente.

## 2 RESPONSABILITÀ

### 2.1 Responsabilità di Control snc

CONTROL SNC, divisione Organismo di Ispezione tipo C, ha la responsabilità di:

- eseguire l'incarico con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata e con l'utilizzo di mezzi appropriati.
- redigere, sulla base dell'attività svolta, il/i rapporti di cui alle condizioni di contratto nei termini e con le modalità ivi indicati.
- garantire al Cliente libertà di accesso ai servizi ispettivi.
- rispettare in occasione dei sopralluoghi le prescrizioni impartite dai responsabili preposti alla sicurezza.
- garantire che le informazioni tecniche e commerciali delle quali viene a conoscenza nel corso del Contratto sono interamente coperte dal segreto commerciale. CONTROL pertanto s'impegna a non divulgare presso terzi dette informazioni senza preventiva autorizzazione scritta del Cliente.

### 2.2 Responsabilità del cliente

Il Cliente ha la responsabilità di:



- consegnare a sue spese ed in tempo utile su richiesta dell'Organismo di Ispezione copia di tutta la documentazione necessaria per il corretto svolgimento delle attività;
- adottare ogni misura utile per assicurare la sicurezza del personale che compone il team di valutazione;
- consentire o a far consentire al personale di CONTROL l'accesso al cantiere, fabbrica, officina su richiesta di quest'ultima;
- mettere a disposizione tutti i mezzi necessari per lo svolgimento della verifica;
- consentire, quando richiesto, agli Ispettori di ACCREDIA l'accesso al luogo di ispezione.
- comunicare a CONTROL, tutte le informazioni necessarie per l'espletamento dell'incarico;

I rapporti potranno essere consegnati a terzi solo nella versione ufficiale, integrale, sottoscritta e completa, con divieto assoluto di estrarne sezioni o parti. Non può essere data evidenza pubblica all'intervento di CONTROL senza accordo preliminare su contenuto e testo relativi.

### **2.3 Limitazioni delle responsabilità**

CONTROL, divisione Organismo di Ispezione tipo C, nello svolgere l'incarico, non assume mai il ruolo d'organo responsabile dell'esecuzione dell'Opera (progettista, direttore lavori, collaudatore, responsabile di commessa, responsabile di cantiere, impresa appaltatrice, impresa subappaltatrice) e di conseguenza le correlate responsabilità. CONTROL non partecipa alla stesura di progetti o di prescrizioni tecniche ed alla direzione o alla sorveglianza dei lavori.

CONTROL avendo un ruolo non operativo durante lo svolgimento dei lavori, non è responsabile di eventuali difetti o danni di qualsiasi natura dovessero crearsi durante l'esecuzione delle opere oggetto del presente contratto, ne è responsabile nel caso di utilizzo non corretto delle opere stesse.

## **3 DISTRIBUZIONE**

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.controlmercatali.it](http://www.controlmercatali.it). Tale documento viene citato in ogni singola offerta e la firma del Cliente sul preventivo rappresenta l'evidenza oggettiva dell'accettazione del regolamento applicabile, diventando parte integrante del contratto stesso.

## **4 PROCESSO DI ISPEZIONE**

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed alle procedure Control specifiche per i settori applicabili.

### **4.1 Richiesta di Attività Ispettive**

La richiesta di offerta da parte del cliente deve essere firmata dal Rappresentante Legale o suo delegato, e deve contenere la documentazione di supporto.



Il Responsabile Tecnico provvede all'esame preliminare della documentazione ed entro 15 gg dal ricevimento della domanda (salvo diversi accordi presi con la committenza) procede all'emissione dell'offerta per il servizio ispettivo sulla base delle informazioni ricevute.

Quando la documentazione trasmessa dal Cliente è incompleta, CONTROL richiede allo stesso per iscritto le necessarie integrazioni documentali. Il termine sopraindicato è sospeso fino al ricevimento delle integrazioni richieste, che devono essere fornite entro una settimana dalla ricezione della richiesta di CONTROL, pena l'improcedibilità della domanda. Se suddette integrazioni risultano adeguate, la domanda viene quindi accettata e viene predisposta l'offerta come sopra.

La firma del legale rappresentante del committente è l'evidenza oggettiva dell'accettazione dei regolamenti applicabili da parte dell'organizzazione richiedente.

Prima dell'esecuzione delle attività CONTROL comunica al committente i nominativi degli ispettori che eseguiranno le attività per consentire di effettuare eventuali rikusazioni. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione senza che il committente abbia espresso motivate riserve su tali nominati, i nominativi stessi si ritengono accettati.

#### **4.2 Esame della documentazione fornita dal Cliente**

Le attività d'ispezione sono precedute da un esame dettagliato della documentazione applicabile, secondo quanto richiesto dal contratto.

L'esame approfondito della documentazione è volto ad accertare che sia innanzitutto completa e soddisfi tutti i requisiti applicabili; deve essere organica, completa e chiara, ossia non deve lasciare adito a dubbi interpretativi, deve essere concorde tra le sue varie parti.

Copie dei documenti e di un elenco degli stessi sono messi a disposizione degli ispettori, che hanno l'obbligo di non alterare il contenuto originale.

#### **4.3 Erogazione del servizio ispettivo**

La pianificazione delle attività (Pianificazione del Servizio) è eseguita concordando la tempistica con il Cliente, rispettando l'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche. Il requisito temporale è molto indicativo perchè fortemente condizionato dalle tempistiche di lavorazione degli altri sub-appaltatori del committente.

Quando le attività richiedono l'impiego di un team d'ispezione o si prolunga nel tempo, CONTROL SNC provvede ad emettere un Piano di Ispezione/controllo specifico, che ha i contenuti previsti dai Regolamenti Accredia.

Il Cliente conserva il diritto di fare obiezione sugli incaricati da CONTROL, nel caso sussista o possa intravedersi un conflitto di interessi.

In caso di assenza prolungata di un ispettore, CONTROL, al fine di mantenere la continuità del servizio, provvede alla sua sostituzione con altro personale qualificato comunicando preventivamente (entro un settimana), il nominativo al committente.



Inoltre CONTROL comunica al Committente l'eventuale possibile presenza, limitata al ruolo di osservatori dell'attività ispettiva svolta, degli Ispettori dell'Organismo di Accreditamento (Accredia). Il Committente è tenuto ad accettare la partecipazione di Accredia.

Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del Cliente, CONTROL, dovrà sospendere l'attività ispettiva.

La durata e le modalità delle verifiche è stabilita da CONTROL SNC in base alla professionalità ed alla significatività ed alla complessità del sistema ispezionato/controllato .

Nel corso dei controlli, gli ispettori di CONTROL, hanno il compito di osservare e registrare quanto di loro competenza relativamente alle attività di controllo.

#### **4.4 Emissione Rapporti di Verifica**

In base a quanto concordato contrattualmente CONTROL emette dei Rapporti Finali una volta concluso il processo ispettivo.

Nei Rapporti d'Ispezione, a fronte d'incontri o sopralluoghi ispettivi, saranno documentate almeno le seguenti informazioni:

- identificazione dell'organismo che lo rilascia;
- logo Accredia secondo i requisiti del RG-09
- univoca identificazione del rapporto e data del rilascio;
- data della ispezione;
- identificazione dell'oggetto sottoposto ad ispezione;
- dispositivi utilizzati;
- codici applicabili, specifiche del cliente, procedure Control
- misure riscontrate / risultati dell'ispezione;
- la dichiarazione di conformità o di non conformità;
- firma di approvazione, dell' *Ispettore Addetto alla verifica* che ha effettuato l'ispezione (Il livello)
- firma di approvazione del *Responsabile Tecnico (o del sostituto in sua assenza)* del rapporto emesso presso la sede dell'organismo di ispezione.
- Clausola di irriproducibilità (il presente documento non può essere riprodotto parzialmente se non con l'approvazione scritta di Control snc e del Cliente.

Ogni forma di cancellatura, correzione o aggiunte ad un rapporto di ispezione dopo la sua formale emissione sarà registrata e giustificata. Ogniqualevolta si renda necessaria la ri-emissione di un rapporto di ispezione, occorrerà precisare che lo stesso "annulla e sostituisce il precedente del ...".

Tali rapporti d'Ispezione sono coerenti e conformi al punto 7.4.2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 ed Appendice B

Tali rapporti riferiscono e documentano la situazione esistente in quel momento durante la verifica effettuata da parte degli Ispettori.

Control non emette Certificati di Ispezione, qualora questi fossero emessi dovranno contenere tutte le informazioni previste per i Rapporti di Ispezione e dovranno far riferimento univocamente ai rapporti di ispezioni emessi precedentemente.

Il Responsabile Tecnico o sostituto (in caso di sua assenza) controlla tali rapporti, verificandone la coerenza con quanto previsto nei documenti di sistema e nei documenti contrattuali, e li firma.



Control non utilizza mai attrezzature o dispositivi di misura del cliente (ad eccezione di attrezzature quali scale, impalcature o elevatori al fine di raggiungere il luogo di lavoro o posizionare le attrezzature necessarie), qualora ciò accadesse saranno gestite secondo quanto disposto dalla ILAC P-10 e RG 01-04.

Il processo di Control si può così schematizzare:



L'esito del controllo ispettivo può essere:

- conforme
- non conforme

La non conformità dell'ispezione è determinata dalla tipologia di difettosità individuata per il singolo metodo di controllo non distruttivo, e la classificazione di accettabilità o meno è sempre definita all'interno della normativa di riferimento specifica.

#### **4.5 Subappalto**

CONTROL esclude ogni operazione in subappalto.

La responsabilità finale nei confronti del Cliente per la determinazione della conformità ai requisiti rimane in ogni caso a carico di CONTROL SNC.

Nel caso ci fosse la necessità di utilizzare personale esterno, Control attiverà rapporti di collaborazione con il personale tecnico che dimostra un elevato livello di preparazione specialistica.

Il personale esterno utilizzato, viene gestito direttamente secondo le modalità del sistema di gestione di Control, tale utilizzo non costituisce affidamento all'esterno (cap 6.3.1 nota 1).

### **5 RISERVATEZZA**

CONTROL – Divisione Organismo di Ispezione, assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione e/o notifica degli organismi di accreditamento.

In tali casi eccezionali, il Cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di CONTROL – Divisione Organismo di Ispezione, coinvolto nell'ispezione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito, su richiesta, al Cliente.

Lo stesso impegno formale viene sottoscritto per garantire la mancanza di conflitto di interesse.



## 6 RECLAMI E RICORSI

### 6.1 Reclami

Tutte le parti interessate possono inoltrare un reclamo che CONTROL – Divisione Organismo di Ispezione di tipo C, prende in considerazione alle seguenti condizioni:

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

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

Più in particolare, per i reclami che si originano dall'attività di Ispezione, il Cliente dovrà inoltrarlo entro trenta giorni dal ricevimento del verbale di ispezione.

Tutti i reclami pervenuti vengono presi in carico dal Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, il quale confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi.

RT svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, ecc.) e comunica per iscritto al reclamante gli stati di avanzamento oppure l'esito delle proprie indagini.

Le eventuali azioni da intraprendere e da comunicare al reclamante, entro un mese dal ricevimento del reclamo, vengono gestite di comune accordo con la funzione di Assicurazione Qualità della Società CONTROL SNC – Divisione Organismo di Ispezione. Nel caso in cui, il Responsabile Tecnico sia stato l'esecutore dell'ispezione oggetto di reclamo, quest'ultimo dovrà essere preso in carico da una persona diversa, designata dal Legale Rappresentante di CONTROL.

### 6.2 Ricorsi

Tutte le parti interessate possono presentare ricorso, per iscritto ed entro trenta giorni dal ricevimento della soluzione adottata dalla Divisione Odl per gestire il reclamo.

Più in particolare, il Cliente che utilizza i servizi di ispezione di CONTROL – Divisione Organismo di Ispezione, ha la facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate in merito alle ispezioni.

Il ricorso dovrà essere trasmesso a mezzo lettera raccomandata, con ricevuta di ritorno a CONTROL SNC – Divisione Organismo di Ispezione, all'attenzione del Legale Rappresentante.

Tale lettera dovrà riportare i riferimenti del reclamante, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del ricorrente. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi, CONTROL – Divisione Organismo di Ispezione, invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Tutti i ricorsi pervenuti vengono registrati ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al ricorrente.





Tutti i ricorsi pervenuti vengono presi in carico dal Legale Rappresentante di CONTROL che avvierà la fase di esame del ricorso in maniera indipendente dall'Odl e, al termine di tale indagine, il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso.

## **7 TARIFFARIO E CONDIZIONI DI FATTURAZIONE**

Al fine di garantire l'imparzialità dell'Organismo di Ispezione viene allegata in calce un tariffario standard.

Per attività continuative e complesse sono emesse singole offerte specifiche per cliente.

In generale, le voci presenti in considerazione ai fini del tariffario sono:

- ✓ cifra forfettaria per il servizio ispettivo (diversificata in funzione della tipologia)
- ✓ tempi di viaggio e rimborso chilometrico
- ✓ rimborso spese vive
- ✓ eventuali ispezioni di chiusura delle non conformità
- ✓ extra, ad esempio in caso di ripetizione parziale di ispezioni per cause non imputabili a CONTROL SNC

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nei singoli contratti.

Le parti hanno rispettivamente facoltà di recedere dal contratto con un preavviso di giorni 90, attraverso comunicazione formale.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il Cliente disdica le attività d'Ispezione programmate nell'arco dei 5 gg lavorativi rispetto alla data già concordata per iscritto, CONTROL si riserva la facoltà di addebitare l'intero importo della verifica.
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceve una fattura da parte di CONTROL relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.
- dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia CONTROL si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.

Ciò darà luogo a una nuova procedura contrattuale, fermi restando i termini sopra indicati.

Le Parti espressamente convengono che, il mancato adempimento anche di uno solo degli obblighi di cui ai precedenti paragrafi e punti, comporterà la risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., con conseguente obbligo della parte inadempiente di corrispondere il risarcimento del danno. Le Parti si riservano altresì la facoltà di risolvere in ogni momento con effetto immediato il Contratto mediante comunicazione scritta, qualora una delle Parti sia dichiarata fallita o sia sottoposta ad una qualsiasi procedura concorsuale.

CONTROL non sarà responsabile del ritardo nell'espletamento dell'incarico o della mancata esecuzione dello stesso, qualora intervengano cause di forza maggiore, o cause comunque non imputabili a CONTROL. In questo caso il Cliente riconoscerà a CONTROL l'importo delle prestazioni a seconda dei casi sopra richiamati, poiché il compenso è comunque dovuto.



## **8 DISPOSIZIONI FINALI**

Il contratto ha natura fiduciaria e non può essere ceduto.

CONTROL è responsabile unicamente nei confronti del Cliente.

Ogni variazione, integrazione, o modifica delle condizioni del Contratto dovrà essere concordata tra le parti per iscritto.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento e nelle *condizioni particolari* contrattuali e delle singole offerte, il Contratto è regolato dalle disposizioni del Codice Civile ed, in generale dalle Leggi cogenti.