

Titolo	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE_VERIFICA PROGETTI
---------------	---

Sigla	R.05
Revisione	n.16
Approvato dal DT	Ing. Nicola Torcianti
Emesso in data	02.01.2025

ELENCO DELLE REVISIONI

Rev.16	<i>Aggiornamento del regolamento a seguito dell'emissione del Nuovo Codice degli Appalti</i>
Rev.15	<i>Allineamento con procedure operative e regolamenti di riferimento</i>
Rev.14	<i>Revisione a seguito dell'esame documentale di rinnovo condotto da Accredia in data 31.03.2022</i>
Rev.13	<i>Integrazioni paragrafo informazioni riservate, allineamento con procedure operative, aggiornamento regolamenti di riferimento</i>
Rev.12	<i>Revisione paragrafo informazioni riservate</i>
Rev.11	<i>Revisione a seguito di riesame documentale di ACCREDIA</i>
Rev.10	<i>Attività di verifica delle opere impiantistiche industriali; definizione dei termini contrattuali</i>
Rev.09	<i>Nuova definizione dei rilievi</i>
Rev.08	<i>Distinzione tra Verifica dei Progetti e Controllo tecnico</i>
Rev.07	<i>Modifiche a seguito del riesame documentale di ACCREDIA</i>
Rev.06	<i>Aggiornamento del logo, revisione dei termini contrattuali</i>
Rev.05	<i>Modifiche a seguito del riesame documentale di ACCREDIA</i>

SOMMARIO

1. SCOPO	3
2. TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
3. INTRODUZIONE di PCQ Srl	3
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA VERIFICA.....	4
6. ATTIVITÀ	4
6.1. Fase di avvio - Doc. in input.....	4
6.2. Fase di avvio - Doc. in output	5
6.3. Fase di contraddittorio - Doc. in input.....	5
6.4. Fase di contraddittorio - Doc. in output	5
6.5. Fase di conclusione della commessa - Doc. in input	5
6.6. Fase di conclusione della commessa - Doc. in output	5
7. TERMINI CONTRATTUALI.....	6
8. Gestione di Reclami, Ricorsi e suggerimenti	7
8.1. Gestione dei Reclami	7
8.2. Gestione dei Ricorsi	7
8.3. Gestione dei suggerimenti e dei contenziosi	7

1. SCOPO

Il presente documento¹ fornisce un'introduzione generale al sistema di PCQ e ai relativi processi, con particolare attenzione all'attività di verifica del progetto ai fini della validazione. Tale attività è svolta in conformità ai requisiti definiti dalla norma UNI/ISO 17020, che stabilisce i criteri per la competenza degli organismi che eseguono ispezioni, assicurando imparzialità e coerenza nelle loro operazioni. Oltre al rispetto di tale norma, PCQ si impegna a seguire propri standard qualitativi, che rappresentano l'insieme delle procedure, delle metodologie e dei criteri interni all'azienda, volti a garantire un elevato livello di qualità del servizio offerto. In linea con questi principi, il presente regolamento è fornito al cliente come strumento informativo dettagliato sulle modalità operative e di gestione del servizio, evidenziando l'impegno di PCQ nel fornire prestazioni che soddisfino i più elevati standard di qualità ed efficienza.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

DT: Direttore Tecnico

RT: Responsabile Tecnico

RQ: Responsabile Qualità, da intendersi per convenzione interna come Responsabile del Sistema di Gestione Integrato

SGI: Sistema di Gestione Integrato

3. INTRODUZIONE di PCQ Srl

PCQ nasce come Centro Interuniversitario "Progetto, Costruzione, Qualità" dall'iniziativa e l'impegno di alcuni docenti dell'Università Politecnico di Torino, Università Politecnico di Milano e l'Università Politecnica delle Marche di creare una realtà specializzata nell'offerta di servizi di attività ispettiva per il settore delle costruzioni.

Nel 2001 viene acquisito l'accreditamento da parte di SINCERT (oggi ACCREDIA) come Organismo di Ispezione di Tipo A ai sensi della normativa UNI 45004 (attualmente UNI/ISO 17020), ponendo PCQ tra le prime società in Italia a raggiungere questo traguardo.

Al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi, nel 2007, il Centro Interuniversitario si è trasformato in uno spin-off dell'Università Politecnica delle Marche, diventando una società a responsabilità limitata e assumendo la denominazione PCQ.

L'evoluzione di PCQ è proseguita nel 2014 con l'adeguamento del sistema qualità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021 e l'ottenimento dell'accreditamento come Organismo di Certificazione per i Sistemi di Gestione. L'Azienda continua oggi ad operare all'insegna del miglioramento continuo, ampliando costantemente le proprie competenze e l'offerta di servizi.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione del presente regolamento ricalca quanto espresso all'art. 26 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii per quanto applicabile, all'art 42 del D.lgs. 36/2023 e suo allegato I7, agli artt. da 39 a 44 e ss.mm.ii, in merito alla verifica preventiva della progettazione. Si tracciano quindi gli standard di esecuzione del servizio in conformità alla legislazione nazionale ed alle norme di accreditamento (es. UNI 17020).

A monte di quanto descritto all'interno del documento, a seconda della tipologia di commessa sono possibili i seguenti casi:

- Commesse interamente ricadenti nel campo di applicazione dell'Appendice 1 del Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-07, per le quali si applicano i requisiti ivi riportati;
- Commesse classificabili come Ispezione di Progetti ma non ricadenti nel campo di applicazione del Codice dei Contratti Pubblici o dell'Appendice 01 del RT-07, per le quali è prevista la verifica degli elaborati progettuali secondo accordi contrattuali e/o specifici Capitolati dei Controlli concordati con il cliente privato, nel rispetto della presente Procedura e degli standard del sistema qualità interno di PCQ

¹ In caso di intervenute modifiche al presente regolamento, derivanti da aggiornamenti normativi, PCQ si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente l'oggetto di tali modifiche. Il Cliente è tenuto a comunicare, entro il termine di 10 giorni, la propria volontà di proseguire o meno nel rapporto contrattuale con PCQ. Qualora il Cliente non fornisca riscontro nei tempi previsti, la mancata risposta sarà interpretata come accettazione delle modifiche comunicate.

5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA VERIFICA

La verifica del progetto ha come obiettivo accertare la conformità degli elaborati progettuali, rispetto:

- agli articoli 39 e 40 dell'allegato I.7 del Codice Dlg 36/2023
- al D.Lgs. 209/2024 recante disposizioni correttive ed integrative del Nuovo Codice
- alle normative specifiche legate al DM 23 giugno 2022 in materia di C.A.M.;
- alle specifiche norme tecniche relative agli ambiti progettuali oggetto di verifica;
- alle previsioni citate nella documentazione di gara (se presente);
- a tutte le disposizioni che il RUP riterrà di dare.

Il Codice richiede che le verifiche siano condotte sulla documentazione progettuale per ciascuna fase, in relazione al livello di progettazione, con riferimento ai seguenti aspetti² del controllo:

- affidabilità;
- completezza ed adeguatezza;
- leggibilità, coerenza e ripercorribilità;
- compatibilità.

6. ATTIVITÀ

La procedura di sistema suddivide l'attività di verifica dei progetti in diverse fasi distinte che vengono di seguito elencate. L'obiettivo principale di questa segmentazione è quello di rendere più efficiente e ottimizzare l'operatività interna per la gestione delle attività, consentendo una migliore pianificazione, assegnazione delle risorse e monitoraggio dello stato di avanzamento della verifica.

- Riesame del contratto - Individuazione del GdV	Fase di avvio
- Ispezione della documentazione progettuale - Gestione dei rilievi e contraddittorio	Fase di contraddittorio
- Chiusura delle attività di verifica - Gestione delle modifiche contrattuali	Fase di conclusione della commessa

Al fine di garantire la trasparenza e la corretta informazione al cliente durante l'intero processo, si identificano di seguito i documenti chiave in input (forniti a PCQ) e in output (forniti da PCQ) per le due macrofasi principali: la fase di avvio e la fase di commessa. Il seguente elenco copre gli elaborati più comuni, che possono essere sviluppati con un livello di dettaglio variabile a seconda della fase progettuale³.

6.1. Fase di avvio - Doc. in input

Prima dell'effettivo avvio delle attività, è imprescindibile la completa disponibilità della:

- Documentazione amministrativa, quali il contratto (ove tempestivamente condiviso), il disciplinare di gara, il capitolato speciale d'appalto e l'ordine di attivazione.
- Documentazione progettuale completa (ad esclusione dei documenti elaborati in progress).

Tale disponibilità costituisce la base necessaria per la successiva definizione degli ambiti di attivazione, l'individuazione del gruppo di verifica e, in particolare, per l'espletamento della fase cruciale di richiesta di dichiarazione di assenza di conflitti di interesse.

²I controlli articolati sui criteri elencati sono riportati all'interno del Capitolato dei Controlli.

³Si rimanda all'Allegato I.7 del D.Lgs 36/2023 per la definizione dettagliata dei documenti necessari per ogni fase progettuale ai fini della verifica.

6.2. Fase di avvio - Doc. in output

- Piano di ispezione (Mond.04.M.b – Piano di Ispezione)
- Capitolato dei Controlli (Mod.04.M.a – Capitolato dei Controlli)

Questi due documenti hanno l'obiettivo di individuare le tempistiche dei controlli suddivise per ambiti e i contenuti minimi in riferimento ai requisiti espliciti ed impliciti del progetto e inoltre, riportano il team di Ispezione definitivo e le modalità di svolgimento del servizio.

6.3. Fase di contraddittorio - Doc. in input

Si vuole specificare che la metodologia di verifica può configurarsi come in progress o come ex post, ossia a progettazione conclusa. Nel primo caso, il verificatore è attivato contemporaneamente alla progettazione e gli elaborati progettuali sono condivisi e quindi ispezionati, in "pacchetti omogenei" ossia contenenti tutti gli elaborati di un determinato ambito di competenza.

Nel caso di verifiche a progettazione conclusa, il gruppo di ispezione è attivato integralmente fin dall'inizio.

- Eventuali integrazioni necessarie, inerenti alla documentazione progettuale per ciascun sistema tecnologico.

6.4. Fase di contraddittorio - Doc. in output

- Rapporto Intermedio n.x, nella quale vengono riportati i rilievi emersi e i dati di commessa.

Il numero di rapporti intermedi emessi durante il processo di verifica non è predeterminato. La loro produzione prosegue in maniera iterativa fino a quando le evidenze documentali e le giustificazioni fornite dai progettisti non risultino esaustive e sufficienti a comprovare la conformità del progetto alle prescrizioni e a consentire la definitiva validazione del rilievo.

I contenuti dei rilievi sono tipicamente i seguenti:

- › NON CONFORMITA' (NC)
 - A. Elaborati mancanti
 - B. Non conformità alla pianificazione preordinata
 - C. Non conformità al livello di progettazione precedente
 - D. Non conformità alle indicazioni Enti
 - E. Non conformità alle indicazioni della Stazione appaltante
 - F. Contenuti incompleti e/o non conformi degli elaborati
 - G. Verifiche nei calcoli incomplete e/o non soddisfatte
- › OSSERVAZIONE (OSS)
 - A. Richiesta chiarimenti sulle assunzioni metodologiche e/o tecnico-operative
 - B. Richiesta di integrazioni nei contenuti
 - C. Richiesta di chiarimenti ai fini della ripercorribilità dei calcoli
 - D. Completezza non esaustiva dell'elaborato
 - E. Incoerenze nei contenuti dell'elaborato
 - F. Incoerenza tra i contenuti di elaborati diversi
 - G. Problematiche redazionali e di leggibilità dell'elaborato
- Documento di contraddittorio, file excel base per la gestione del contraddittorio.

6.5. Fase di conclusione della commessa - Doc. in input

- Eventuali integrazioni necessarie, inerenti alla documentazione progettuale per ciascun sistema tecnologico.
- Documento di contraddittorio, file excel base per la gestione del contraddittorio.

6.6. Fase di conclusione della commessa - Doc. in output

- Rapporto finale: della quale viene emesso un giudizio di conformità, articolato in:
 - › Conforme

- › Non conforme⁴
- Richiesta Certificati Regolare Esecuzione

7. TERMINI CONTRATTUALI

PCQ stipula un contratto con il cliente in conformità con le procedure del proprio Sistema Qualità, adottando una specifica convenzione contrattuale per ciascun servizio, fatti salvi gli specifici accordi contrattuali posti in essere con Enti Pubblici. L'accordo include le informazioni generali e la descrizione dell'attività, quali l'oggetto del contratto e i contenuti del servizio. Tuttavia, nel presente documento, si vuole definire nel dettaglio gli obblighi delle parti coinvolte.

Obblighi di PCQ:

- Osservare le norme del Codice Civile, la deontologia professionale e la normativa vigente correlata all'incarico.
- Assumere ogni onere strumentale e organizzativo necessario all'espletamento delle prestazioni, operando in modo indipendente dagli uffici del committente.
- Non interferire con il normale funzionamento degli uffici del committente e non aggravare adempimenti e procedure.
- Rispettare i principi di piena e leale collaborazione con gli uffici del committente.
- Rinunciare a qualsiasi compenso aggiuntivo (a vacanza, rimborsi spese, etc.) oltre a quanto contrattualmente previsto.
- Partecipare a eventuali riunioni ritenute indispensabili dal cliente per il buon esito della verifica.
- Comunicare tempestivamente per iscritto al cliente qualsiasi sospensione delle prestazioni, anche per cause di forza maggiore.
- Non divulgare a terzi la documentazione o gli elaborati redatti prima della loro adozione o approvazione formale da parte del committente.
- Svolgere le proprie prestazioni senza ostacolare o intralciare l'attività degli uffici del cliente.
- Segnalare tempestivamente per iscritto al cliente qualsiasi inconveniente, ostacolo o impedimento, anche potenziale, nell'esecuzione della verifica.
- PCQ assicura di non trovarsi in alcuna situazione di conflitto di interessi, come definito all'articolo 16 del D.Lgs. 36/2023, rispetto al progetto da verificare, garantendo la propria imparzialità e indipendenza
- Assicurare l'assenza di rapporti professionali e commerciali in corso o avuti negli ultimi tre anni con i soggetti coinvolti nella progettazione oggetto di verifica.
- Impegnarsi a non intrattenere rapporti professionali e commerciali con i soggetti coinvolti nella progettazione verificata per i tre anni successivi alla conclusione dell'incarico.
- Mantenere la riservatezza su tutte le informazioni ottenute o prodotte durante le ispezioni, comunicando al cliente l'intenzione di rendere pubbliche alcune informazioni e riservandosi di trasmettere informazioni riservate alle Autorità Competenti in caso di obbligo di legge, previa comunicazione al cliente.
- Mantenere la riservatezza sulle informazioni relative al cliente ottenute da fonti diverse.
- Entrambe le Parti si impegnano alla massima riservatezza su tutte le informazioni acquisite durante l'esecuzione del contratto e a non divulgare informazioni e/o dati aziendali per tutta la durata dell'incarico.

Obblighi del cliente:

- Rispettare il presente Regolamento e sue successive revisioni notificate da PCQ, verificandone la presenza mensilmente sul sito di PCQ e applicandole secondo le indicazioni.
- Fornire e mantenere aggiornata la documentazione progettuale richiesta da PCQ, salvo giustificazioni.
- Comunicare a PCQ i nominativi e i contatti dei progettisti.
- Mettere a disposizione del soggetto incaricato, all'inizio dell'incarico, tutta la documentazione relativa al progetto da verificare e ai livelli di progettazione precedenti.
- Garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni fornite agli ispettori PCQ.

⁴ La presenza di anche una sola Non Conformità all'interno del Rapporto Finale vincola il giudizio allo stato di "Non Conforme".

- Accettare la possibile presenza di ispettori ACCREDIA durante le attività di verifica.

8. GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E SUGGERIMENTI

Di seguito sono riportati gli iter procedurali per la gestione dei reclami, ricorsi, suggerimenti e contenziosi relativi all'attività di PCQ. Ricorsi, reclami e Suggerimenti possono avere diverse origini e motivazioni:

- Provenienti dai Committenti, dai concorrenti o da qualunque soggetto avente causa relativi alle attività di Ispezione e Certificazione del PCQ;
- Provenienti dal committente relativamente ad aspetti comportamentali di PCQ;
- Reclami interni a PCQ aventi varia natura e provenienza; in genere inerenti i rapporti con gli ispettori;

La sezione di PCQ chiamata in causa deve confermare di aver ricevuto il reclamo o il ricorso, fornendo quindi al reclamante o al ricorrente rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito.

La decisione, da comunicare al reclamante o al ricorrente, sarà assunta, riesaminata ed approvata da personale non coinvolto nelle attività di ispezioni o certificazione oggetto del reclamo/ricorso.

8.1. Gestione dei Reclami

I *Reclami* sono contestazioni presentate dal cliente all'Organizzazione per una reale o presunta irregolarità subita a proprio discapito; devono essere presentati per iscritto, più precisamente tramite email, pec o utilizzando l'apposito modulo presente sul sito web aziendale e, al pari dei suggerimenti, sono amministrati in prima istanza dal **Responsabile di Commessa** o dal **RT**. La segreteria Amministrativa e/o Tecnica esegue il primo filtro dopo la ricezione dal cliente, per la distribuzione del reclamo al responsabile di competenza.

Una volta ricevuto il reclamo, il responsabile di riferimento coinvolge il Direttore Tecnico per la valutazione del reclamo, che svolge la necessaria indagine per la sua risoluzione.

Il DT coinvolge le parti interessate, anche indirettamente, dal reclamo (es. ispettori, auditor, CSI). Nel caso in cui dalla valutazione emerga la necessità di formulare un rilievo, il DT coinvolge il RQ per la formalizzazione, definendo quindi le fasi di gestione.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo responsabile di riferimento risponde al Cliente, comunicando la posizione ufficiale di PCQ.

8.2. Gestione dei Ricorsi

Il *Ricorso* rappresenta l'istanza a un'autorità amministrativa o giurisdizionale per ottenere l'annullamento, la revoca o la riforma di un atto ritenuto lesivo dei propri diritti (generalmente su decisioni prese da PCQ, sia per la Sezione Odl, che per la Sezione OdC); deve essere redatto in forma scritta e la sua importanza è giudicata primaria.

Nel caso in cui il Cliente presenti un ricorso, si applica lo stesso processo descritto per la gestione di un reclamo, ma, in questo caso, il responsabile della procedura è il **Legale Rappresentante** di PCQ, che assume il potere di esprimere la volontà sociale, quindi di agire in nome e per conto della società. Qualora il ricorso verta su un'attività di carattere tecnico espressa in un giudizio professionale, viene garantita l'indipendenza di chi giudica: il Legale Rappresentante, sentito il RQ, sceglie di volta in volta chi esprimerà il parere professionale sull'oggetto del ricorso. La risposta al ricorrente è trasmessa con Raccomandata A/R.

8.3. Gestione dei suggerimenti e dei contenziosi

I *Suggerimenti*, così come i Reclami, sono gestiti dai responsabili tecnici di riferimento, e trattati dal RQ di concerto con il DT ai fini dell'implementazione o miglioramento del SGI di PCQ. Non è tuttavia per essi obbligatorio dare riscontro al cliente dell'avvenuta presa in carico.

Il *Contenzioso legale*, invece, è quella forma di contestazione formalizzata dal committente attraverso professionisti legali, con possibili esiti attraverso concordati, arbitrati o giurisdizione ordinaria.