

Titolo	GESTIONE DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE_CONTROLLO TECNICO
---------------	---

Sigla	R.07
Revisione	n.15
Approvato dal DT	Ing. Nicola Torcianti
Emesso in data	07.10.2024

ELENCO DELLE REVISIONI

Rev. 15	<i>Allineamento del regolamento a seguito delle modifiche di processo</i>
Rev.14	<i>Allineamento riferimenti normativi</i>
Rev.13	<i>Integrazioni paragrafo informazioni riservate, allineamento con procedure operative, aggiornamento regolamenti di riferimento</i>
Rev.12	<i>Integrazioni paragrafo informazioni riservate</i>
Rev.11	<i>Revisione paragrafo informazioni riservate</i>
Rev.10	<i>Revisione a seguito di riesame documentale di ACCREDIA</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. ATTIVITÀ	4
Fase di offerta- Doc. in output	4
Fase di offerta- Doc. in input.....	4
Fase di commessa- Doc. in output.....	4
Fase di commessa- Doc. in input	4
6. TERMINI CONTRATTUALI.....	5
7. GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI e SUGGERIMENTI	6
1.1. Gestione dei Reclami	6
1.2. Gestione dei Ricorsi	6
1.3. Gestione dei suggerimenti e dei contenziosi	6

1. SCOPO

Il presente documento¹ fornisce un'introduzione generale al sistema di PCQ e ai relativi processi, con particolare attenzione all'attività di controllo tecnico in cantiere finalizzata al rilascio della polizza indennitaria postuma decennale. 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

CSI: Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità

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 ser 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

Questo regolamento si applica a tutte le attività svolte sotto accreditamento ai sensi della UNI/ISO 17020 (che comprende il controllo tecnico in cantiere in corso d'opera) e ai servizi di *due diligence tecnica* (completa e parziale) finalizzata al rilascio delle polizze assicurative.

Per quanto riguarda le attività accreditate PCQ applica un SQ basato sulla norma UNI/ISO 17020 e su quanto previsto, a sua integrazione, nei Regolamenti ACCREDIA. I documenti di riferimento sono i seguenti:

- UNI EN ISO/IEC 17000 "Conformity assessment – Vocabulary and general principles"
- ILAC P10:07/2020 "ILAC Policy on Metrological Traceability of measurement Results"
- ILAC P15:05/2020 "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies"
- RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale"
- RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"
- RG 09: "Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento Accredia"
- RT 07 "Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi di ispezione di tipo a, b e c ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012"

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. ATTIVITÀ

La procedura di sistema suddivide l'attività di controllo tecnico 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 dei controlli.

- Definizione dei requisiti
- Riesame della domanda
- Emissione dell'offerta

Fase di offerta

- Avvio della Commessa
- Analisi documentale
- Visite ispettive in cantiere
- Emissione dei Rapporti

Fase di 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 dal cliente a PCQ) e in output (forniti da PCQ al cliente) per le due macrofasi principali: la fase di offerta e la fase di commessa, prima delle quali viene innanzitutto fornito al cliente il Questionario preliminare controllo tecnico da compilare.

Fase di offerta- Doc. in input

- Questionario preliminare controllo tecnico compilato
- Compromesso di Polizza e/o Questionario compilato per l'assicurazione
- Cronoprogramma
- Relazione Tecnica Illustrativa dell'intervento
- Elaborati grafici esemplificativi dell'intervento
- Relazione Geologica
- Capitolato Tecnico e/o Computo Metrico Estimativo
- Disciplinare di gara (per le opere pubbliche) o equivalente da cui desumere CUP/CIG e categorie delle opere

Fase di offerta- Doc. in output

Una volta ricevuto il questionario compilato e/o il cronoprogramma, è possibile individuare il numero di ispezioni, il numero dei sopralluoghi e di conseguenza delle risorse necessarie allo svolgimento del servizio sulla base del RT.07 di Accredia e le valutazioni del RT di PCQ. Sono di conseguenza prodotti i seguenti documenti:

- Offerta (OCT_n°-anno_rev.n° del data)
- R.07 – Gestione Rapporti con il cliente_CT
- Informativa Privacy

Fase di commessa- Doc. in input

- Elenco dei documenti prodotti dal cliente richiesti nel Mod.06.B – Elenco Documenti Ispezione Opere
- Offerta PCQ firmata dal cliente

Fase di commessa- Doc. in output

- Mod.06.B- Elenco documenti Ispezione Opere, inviato al cliente a seguito dell'attivazione della commessa, nella quale vengono **contrassegnati**, i rispettivi documenti sulla base di sistemi tecnologici
- Piano di ispezione, trasmesso al cliente a valle della contrattualizzazione
- Rapporto di Analisi Documentale, trasmesso al cliente a valle della contrattualizzazione e/o della ricezione della documentazione progettuale richiesta.
- Verbale di visita, redatto e firmato dai soggetti coinvolti in cantiere, inviato a seguito di ogni visita entro **3 giorni lavorativi**; il verbale riporta le evidenze dei controlli effettuati e l'esito relativo a quanto visionato
- Rapporto Intermedio, è redatto un RI ogni qualvolta si rilevi la presenza di particolari criticità riscontrate in cantiere e/o seguito di significative evidenze documentali trasmesse dal Cliente. Nel primo caso, ove si registrino NC in cantiere il RI sarà inviato al cliente entro **5 giorni lavorativi**. Tuttavia, i rapporti intermedi sono comunque emessi con un intervallo di 6 mesi o secondo una tempistica richiesta dal cliente/Assicurazione

- Rapporto finale, è redatto al termine delle lavorazioni oggetto di ispezione (tenuto conto del campionamento) ed emesso entro **14 giorni lavorativi**, conteggiati a partire dalla data di ricezione degli ultimi documenti necessari a svolgere il servizio

6. 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. 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 i limiti del servizio, gli obblighi delle parti coinvolte e i termini di risoluzione del contratto.

Limiti del servizio²:

- PCQ deve essere attivato prima della realizzazione di qualsiasi elemento strutturale. Gli elementi strutturali già realizzati e non più ispezionabili al momento dell'attivazione saranno sottoposti esclusivamente a verifica progettuale o nel caso di speciale criticità a verifiche strumentali per le quali sarà richiesto un corrispettivo aggiuntivo
- L'impatto dei lavori su opere esistenti adiacenti al cantiere non è oggetto dell'incarico
- L'attività di controllo viene condotta attraverso verifiche campione
- I rapporti emessi rendicontano la situazione esistente durante la verifica degli ispettori; ogni modifica ulteriore della costruzione esistente, dei suoi impianti o delle installazioni oggetto del presente contratto è causa di perdita di valore dei rapporti stessi
- L'impresa e la Direzione Lavori mettono a disposizione di PCQ tutta la documentazione necessaria e le eventuali autorizzazioni richieste per consentire lo svolgimento dell'attività
- La verifica viene svolta sulle parti accessibili e visibili
- La verifica progettuale entra nel merito del rispetto della normativa vigente

Obblighi di PCQ:

- PCQ si impegna a mantenere la massima **riservatezza** su tutte le informazioni del cliente
- PCQ S.r.l. si impegna a rispettare le condizioni illustrate nel presente Regolamento ed a fornire la più completa assistenza al cliente nell'ambito delle attività ivi descritte

Obblighi del cliente:

- Il committente ha il diritto di ricusare l'ispettore incaricato dell'attività di controllo tecnico entro 3 giorni dalla data di invio del presente, motivandone la ricusazione
- Se del caso, la società committente si impegna a garantire agli ispettori ACCREDIA (in accompagnamento all'Odl), l'accesso ai cantieri e alle sedi dei clienti medesimi, pena la sospensione dell'attività ispettiva in caso di inadempienza dell'obbligo medesimo
- mettere a disposizione tutti gli strumenti, attrezzature (inclusi specifici dispositivi di protezione individuale), personale qualificato che dovessero essere necessari per l'esecuzione delle attività oggetto della presente offerta;
- mettere a disposizione il Documento di Valutazione dei Rischi, il piano di evacuazione ed emergenza (e il libretto di accoglienza, se disponibile) e le modalità di comportamento che i tecnici PCQ dovranno rispettare per lavorare in sicurezza all'interno del sito
- mettere a disposizione una persona che accompagni ed assista il tecnico PCQ all'interno del sito, nell'espletamento delle attività commissionate, e lo informi dei fattori di rischio caratteristici del sito e delle misure di sicurezza da seguire all'interno dello stesso
- autorizzare PCQ ad effettuare report fotografici delle visite svolte, da allegare ai Rapporti di Ispezione, fermo restando che altri diversi usi dovranno essere espressamente autorizzati
- comunicare gli estremi del proprio referente quale interfaccia per lo scambio di informazioni e la pianificazione della visita in cantiere

Risoluzione del contratto:

Il **committente** può risolvere il contratto:

- con un preavviso di 30 giorni tramite raccomandata, in caso di gravi inadempienze contrattuali di PCQ
- unilateralmente, con congruo preavviso, riconoscendo a PCQ il compenso per l'attività svolta fino a quel momento, più il 15% dell'importo del contratto

PCQ ha il diritto di risolvere il contratto nei seguenti casi:

² In aggiunta, si rimanda a quanto riportato all'interno del modulo dell'offerta, in corrispondenza dell'art. 4

- mancato pagamento da parte del committente: in tal caso, è richiesto un preavviso di 30 giorni, da comunicarsi tramite raccomandata
- sospensione o cessazione dei lavori: se i lavori vengono sospesi per un periodo superiore a 12 mesi o cessano completamente, PCQ può risolvere il contratto, previo preavviso di 30 giorni tramite raccomandata

7. GESTIONE DI 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
- Provenienti dal committente relativamente ad aspetti comportamentali di PCQ

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 nell'attività di ispezione oggetto del reclamo/ricorso.

1.1. 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 e-mail, pec o utilizzando l'apposito modulo presente sul sito web aziendale e, al pari dei suggerimenti, sono amministrati in prima istanza dal **Coordinatore tecnico operativo** o dal **RT**. La segreteria amministrativa e/o l'area *project manager* (area PM) 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, 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, il responsabile di riferimento risponde al Cliente, comunicando la posizione ufficiale di PCQ.

1.2. 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 OdI, 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.

1.3. 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.