

Protos Check Srl

Divisione Ispezioni

Settore: Verifica indipendente in ambito contenziosi

INDICE

1. APPLICABILITA'	3
1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2. OFFERTA - CONTRATTO	4
3. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO	5
4. DOCUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (salvo diverse disposizioni del committente)	5
6. OBBLIGHI DELLE PARTI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ	8
7. RISERVATEZZA	9
8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	10
9. UTILIZZO DEL MARCHIO	11

1. APPLICABILITA'

Il presente documento definisce i rapporti tra la Protos Check Srl Divisione Ispezioni ed i soggetti Clienti che intendono avvalersi del servizio di verifica indipendente in ambito claims, riserve e contenziosi.

Il presente Regolamento, pertanto, è applicabile al processo inerente le attività di verifica indipendente dello stato e dei contenuti tecnico-economici di contenziosi in essere tra soggetti legati da un determinato rapporto contrattuale con reciproche obbligazioni, con esclusione dei sinistri in ambito assicurativo, non rientranti nello scopo di accreditamento. Attività di verifica commissionate da:

- Soggetti privati;
- Studi di progettazione, Direzione Lavori, collaudi;
- Studi legali;
- Collegi arbitrali e arbitrati;
- Stazioni appaltanti pubbliche.

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- > UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
- > Regolamento Generale Accredia RG 01 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Generale Accredia RG 01-04 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Generale Accredia RG 09 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Tecnico Accredia RT 07 (nella revisione vigente)
- > Circolare Tecnica DC 20/2023
- > ILAC P-10 (nella revisione vigente)
- > ILAC P-15 (nella revisione vigente)
- > Appalti Pubblici:
 - D.Lgs 36 del 2023 (in vigore dal 01.07.2023)
 - Regolamento Codice Appalti: DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 5 ottobre 2010, n. 207
 - Nuovo Codice Appalti: DECRETO LEGISLATIVO 18 aprile 2016, n.50 e ss.mm.ii.
- > Sicurezza:
 - Testo unico: DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii.
- > Norme Tecniche:
 - NTC2008: DECRETO MINISTERIALE (INFRASTRUTTURE) 14 gennaio 2008 e ss.mm.ii.
 - Circolare applicativa NTC2008: Circolare 2 febbraio 2009 n°617 C.S.LL.PP.
 - NTC2018: DECRETO MINISTERIALE (INFRASTRUTTURE) 17 gennaio 2018 e ss.mm.ii.
 - Circolare applicativa NTC2018: Circolare 21 gennaio 2019 n°7 C.S.LL.PP.
- > Linee Guida ANAC:
 - Linee Guida n. 1 (Rev. 2) - Indirizzi generali sull'affidamento dei servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria (G.U. n. 137 del 13 giugno 2019)
 - Linee Guida n. 2 (Rev. 1) - Offerta economicamente più vantaggiosa (G.U. n. 120 del 25 maggio 2018)
 - Linee Guida n. 3 (Rev. 1) - Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni (G.U. n. 260 del 7 novembre 2017)
 - Linee Guida n. 4 (Rev. 2) - Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici (G.U. n. 183 del 06 agosto 2019)
 - Linee Guida n. 6 (Rev. 1) - Indicazione dei mezzi di prova adeguati e delle carenze nell'esecuzione di un precedente contratto di appalto che possano considerarsi

significative per la dimostrazione delle circostanze di esclusione di cui all'art. 80, comma 5, lett. c) del Codice (G.U. n. 260 del 7 novembre 2017)

Il servizio è svolto in qualità di Organismo di Ispezione accreditato ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17020:2012, di tipo A.

L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro di un Organismo (di certificazione e di ispezione), verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento è pertanto garanzia di:

- Imparzialità: rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo.
- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
- Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.
- Competenza: l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato come Associazione senza scopo di lucro, dalla fusione di SINAL e SINCERT e con il contributo di SIT - INRIM, ENEA e ISS. Con ACCREDIA l'Italia si è adeguata al Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008, che dal 1° gennaio 2010 è applicato per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE.

Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento.

Tutti gli Enti di Accreditamento operano senza fini di lucro. ACCREDIA valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori di valutazione della conformità (Laboratori e Organismi), in conformità a standard internazionali, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie, per assicurare il valore e la credibilità delle attività sottoposte ad accreditamento.

ACCREDIA opera a livello europeo in sede EA (European cooperation for Accreditation) e a livello internazionale in sede IAF (International Accreditation Forum).

ACCREDIA, attraverso il Dipartimento Organismi di Certificazione e Ispezione, opera l'accreditamento di Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendali, prodotti, personale e Organismi di Verifica e Ispezione, ed ha l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità dei prodotti, dei servizi, dei sistemi di gestione aziendale, dei processi e delle persone attraverso la verifica della competenza (accreditamento) dei relativi Organismi di valutazione di conformità. L'attività di controllo svolta da ACCREDIA non si limita alla concessione dell'accreditamento: l'Organismo di Certificazione, Verifica o Ispezione viene sottoposto periodicamente a visite di sorveglianza per verificare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di competenza ed esperienza che sono alla base dell'accreditamento stesso.

ACCREDIA effettua queste attività di controllo, sia conducendo verifiche ispettive presso la sede dell'Organismo di Certificazione, Verifica o Ispezione, sia accompagnando gli Ispettori dell'Organismo stesso nel corso di alcune verifiche ispettive presso le organizzazioni, per verificare in campo l'adeguatezza e la corretta applicazione delle procedure, nonché il comportamento degli stessi Ispettori.

2. OFFERTA - CONTRATTO

L'offerta da parte di Protos Check Srl Divisione Ispezioni avviene a seguito di una richiesta scritta o non da parte del committente privato o pubblico. L'offerta è formulata a seguito di attenta analisi da parte della Direzione in collaborazione con il RT. Al fine di effettuare una corretta preventivazione, pianificazione ed erogazione del servizio occorre verificare che siano stati forniti dati quanto più precisi possibili in merito al progetto oggetto di verifica quali:

- Estremi della Stazione Appaltante o Privato;
- Descrizione del progetto/contratto;
- Tipo di procedura di appalto seguita (se trattasi di appalti);
- Breve descrizione del Contenzioso;
- Stato di avanzamento dell'appalto e/o del contratto;
- Nominativi delle società e dei soggetti coinvolti.

L'offerta include tra gli obblighi del committente anche l'accettazione incondizionata della eventuale partecipazione degli ispettori ACCREDIA alle verifiche in campo, in qualità di osservatore (RG-01 par. 1.1.3).

Ove l'oggetto del contendere riguardi la conformità di un prodotto a specifiche di legge contrattuali, l'offerta deve chiarire esplicitamente che l'attività svolta non si configura come ispezione di prodotto.

L'offerta, che richiama il regolamento, controfirmata ed inviata alla Protos Check Srl Divisione Ispezioni, si ritiene formalmente accettata per entrambi i documenti, pertanto non si provvede all'invio della conferma d'ordine.

In seguito all'accettazione dell'offerta Protos Check Srl Divisione Ispezioni effettua il riesame entro un tempo massimo di 10 giorni ed in caso positivo stipula il contratto che fa riferimento ad una proposta metodologica presentata in fase di offerta o ad una specifica tecnica di svolgimento del servizio.

3. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il servizio di Verifica in ambito contenziosi ha lo scopo di fornire al cliente e/o alle parti coinvolte/interessate, una serie di elementi conoscitivi in ordine alle tematiche che, nell'ambito di un rapporto contrattuale, hanno determinato l'innescarsi di un contenzioso. La verifica del claim, contenzioso, riserva... è svolta in qualità di soggetto indipendente che esprime un giudizio equidistante tra le parti, analizzando vari elementi che caratterizzano il contenzioso e la relativa congruenza/conformità con le obbligazioni e le regole contrattuali e vigenti. Ove l'oggetto del contendere riguardi la conformità di un prodotto a specifiche di legge contrattuali, i report emessi chiariscono esplicitamente che l'attività svolta non si configura come ispezione di prodotto.

4. DOCUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I documenti di base per l'erogazione del servizio sono di volta in volta inseriti all'interno della richiesta documenti al fine di emettere l'offerta, in generale possono essere sintetizzati come segue:

- Contratto tra le parti;
- Carteggio e documentazione inerente il contenzioso.

5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (salvo diverse disposizioni del committente)

L'attività di verifica indipendente in ambito contenziosi consiste nell'analisi della documentazione pertinente che generalmente è fornita nella sua interezza all'avvio del servizio.

Fermo restando che il committente del servizio può definire specifici requisiti rispetto ai quali condurre le verifiche, è possibile in linea generale ipotizzare che l'attività si articola nelle seguenti fasi:

Fase I

- Verifica delle caratteristiche del rapporto contrattuale in cui si è generato il contenzioso;
- Riesame del quadro normativo applicabile;
- Acquisizione e analisi della documentazione progettuale di riferimento;
- Acquisizione e verifica della documentazione inerente lo sviluppo del contratto nel tempo;

- Analisi di merito specialistica;
- Analisi di merito interdisciplinare;

Fase II

- Emissione Rapporto di Analisi (Conclusivo).

Tali analisi sono finalizzate a verificare la conformità ed il rispetto tenuto dalle parti all'interno delle norme applicabili al rapporto contrattuale in specie ed alle norme applicabili in generale.

Il servizio sopra esposto viene erogato presso gli uffici della Protos Check Srl Divisione Ispezioni salvo diverse indicazioni del committente o partecipazione a riunioni di coordinamento con lo stesso.

Successivamente alla formalizzazione del contratto l'Organismo pianifica le attività di ispezione in base alla disponibilità delle risorse interne. E' compito del Responsabile Tecnico individuare, sulla base del carico risorse note e qualificate il personale che dovrà eseguire le ispezioni in base alle esperienze di ciascuno di essi, nominando a capo del gruppo di verifica un Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa.

Successivamente alla formalizzazione del contratto ed all'acquisizione della documentazione inerente lo scope of work, il Responsabile Tecnico e il Coordinatore del Servizio di Ispezione redigono un "Piano di ispezione". In tale documento vengono riportati, oltre ad ogni informazione oggetto del mandato, i seguenti dati:

- descrizione dell'oggetto dell'ispezione e riferimenti commerciali (committente, ordine, tempi di consegna, ecc.);
- oggetto e appalto/contenzioso di cui all'incarico;
- dati di base, requisiti da soddisfare, obiettivi da perseguire, così come stabiliti da specifiche leggi e/o contrattualmente previsti;
- eventuali criticità individuate in sede di affidamento dell'incarico;
- competenze tecniche necessarie per svolgere l'attività;
- composizione del gruppo di verifica con descrizione del ruolo e specializzazione di ciascuno dei componenti il gruppo;
- impegni di tempo previsti per ciascun componente del gruppo di verifica;
- prove e controlli da effettuare;
- elenco delle attività significative da svolgere, in sequenza logica e temporale, con la individuazione di eventuali fasi supposte critiche;
- elementi o aspetti particolari da tenere presenti in fase di verifica;
- procedura di campionamento di dimostrata validità statistica, da utilizzarsi in funzione delle specifiche criticità individuate

Una volta definito il Gruppo di Ispezione è compito del Responsabile Tecnico comunicare al Cliente (qualora non fosse inserito in offerta) l'elenco degli ispettori che prenderanno parte all'attività, entro 20 giorni dall'avvio della commessa, in maniera tale da poter consentire al Cliente, entro 5 giorni dalla comunicazione, l'eventuale ricasazione del team di ispezione (tempi inferiori sono ammessi qualora le tempistiche di svolgimento del contratto siano imposte dal cliente). Tale comunicazione, eventualmente già trasmessa in sede di offerta ove fossero già disponibili le informazioni per la composizione del team o laddove esplicitamente richiesto dal cliente, deve specificare se le risorse indicate sono interne o esterne.

In occasione della stesura del Piano di Ispezione e dell'individuazione delle varie responsabilità, il Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa ed il Responsabile Tecnico devono trasferire tutte le informazioni necessarie ed utili per lo svolgimento dell'attività, illustrare le modalità pianificate e gli elaborati progettuali disponibili, dandone evidenza attraverso appositi verbali di riunione e/o lettere di trasmissione. Nel contempo vengono specificati eventuali riferimenti alla giurisprudenza di settore, ai lodi arbitrali ed a qualunque altra fonte utile reperita per la conduzione delle analisi. I singoli ispettori sottoscrivono anche il Piano di Ispezione.

A valle della ricezione della documentazione viene eseguita l'analisi di tali elementi al fine di evidenziare eventuali carenze rispetto agli elementi minimi necessari per svolgere l'attività. Successivamente la verifica avviene attraverso le check list applicabili, definite da Responsabile Tecnico e adottata dal Coordinatore del Servizio di ispezione di Commessa.

In caso di ulteriore verifica a seguito di aggiornamento documentale a carico dei soggetti coinvolti, il Coordinatore del Servizio di ispezione di Commessa effettuerà il riesame dei contenuti precedentemente espressi. La modifica dei rilievi dovrà essere supportata dall'acquisizione di evidenze oggettive in relazione a ciascun rilievo riscontrato.

A conclusione di tutte le fasi d'ispezione il personale della Protos Check Srl Divisione Ispezioni terrà una riunione riservata, eventualmente in conference call, condotta dal Responsabile del Gruppo di Ispezione, al fine di valutare l'andamento dell'audit e le risultanze emerse.

Ove la verifica inerisca lo specifico tema della quantificazione economica delle riserve, l'Organismo esprime una valutazione di ragionevolezza delle medesime valutandone le ricadute economiche in termini di "curve di probabilità", associando a diverse probabilità di successo (o ad una singola, se richiesto) i relativi importi minimi corrispondenti, oppure attraverso un range di valori all'interno del quale si colloca la misura del più probabile recupero conseguibile.

L'attività si conclude con la redazione e l'emissione di un Rapporto di Analisi Finale se relativo all'intero corpo documentale o di un Rapporto Intermedio se trattasi di verifica documentale per step successivi o pacchetti omogenei di item di contenziosi (es. gruppi di riserve).

I Rapporti di analisi dovranno contenere al minimo quanto segue:

- Titolo del documento
 - identificazione del documento, data dell'emissione e unica identificazione;
 - identificazione dell'organismo emittente;
 - identificazione del cliente;
 - descrizione dell'appalto/rapporto contrattuale sottoposto a verifica;
 - identificazione dell'oggetto/i ispezionato, e dove applicabile, identificazione degli specifici componenti ispezionati e identificazione luoghi e dei metodi applicati;
- (Nella fattispecie degli elaborati progettuali / documenti, essi devono essere elencati precisamente senza l'impiego di diciture generiche)
- informazioni che saranno omesse dall'originale scopo del lavoro;
 - identificazione o sintetica descrizione dei metodi di ispezione e procedure usate, evidenziando eventuali deviazioni (esclusioni o aggiunte dai metodi e procedure);
 - dove applicabile e se non specificato nei metodi di verifica nelle procedure, i riferimenti o la descrizione di metodi esemplificativi non normati;
 - i riferimenti alla giurisprudenza di settore, ai lodi arbitrali ed a qualunque altra fonte utilizzata per le analisi condotte ed i giudizi espressi;
 - identificazione chiara di parti di ispezione qualora fossero eseguiti da fornitore;
 - informazioni dove sono state eseguite;
 - una dichiarazione che relaziona sui risultati dell'ispezione esclusivamente per il lavoro ordinato o per gli obiettivi o per il lotto ispezionato;
 - il rapporto non potrà essere riprodotto in tutta la sua completezza senza approvazione dell'ente di ispezione e del cliente;
 - firma e timbro degli ispettori;
 - firma del Responsabile Tecnico dopo attento riesame della pratica;
 - cognomi (o unica identificazione) dei membri dello staff che hanno fatto parte della ispezione;
- nei casi in cui ci sia una autenticazione elettronica non saranno richieste firme in originale.
- Inoltre conterranno indicazioni puntuali circa i documenti e le attività oggetto di ispezione.
 - Eventuali equipment utilizzati

Stante il complesso contesto in cui generalmente si colloca l'analisi del contenzioso, la "dichiarazione di conformità" richiesta dalla guida ILAC-P15 "Application of ISO/IEC 17020:2012

for the Accreditation of Inspection Bodies” può espressa in termini discorsivi ed articolati. Analogamente non è prevista classificazione dei rilievi eventualmente emessi nel corso dell’attività né il loro significato.

Ogniqualvolta si renda necessaria la ri-emissione di un Rapporto/Certificato di Ispezione, occorrerà precisare che lo stesso “annulla e sostituisce il precedente del ...”.

Diagramma di flusso di processo di verifica



6. OBBLIGHI DELLE PARTI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

6.1. Protos Check Srl Divisione Ispezioni nello svolgimento dell’incarico si impegna:

- a) a dare seguito all’attività di verifica che verrà ad essergli commissionata, con la diligenza richiesta dalla natura dell’attività esercitata;
- b) a consegnare i Rapporti afferenti l’attività di verifica svolta, nei termini e alle condizioni stabilite;
- c) a conservare copia di tutti i Rapporti dell’attività svolta per un periodo di 10 anni.

In qualità di Organismo di Ispezione di tipo A, Protos Check Srl Divisione Ispezioni è chiamato a soddisfare una serie di requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità. In particolare:

- l’Organismo di Ispezione non può effettuare ispezioni in tutti i casi in cui vi siano situazioni che possono risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza ed imparzialità dell’attività ispettiva;
- l’Organismo di Ispezione non può essere collegato ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di: progettazioni, realizzazioni, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione, degli oggetti ispezionati o di oggetti simili a questi concorrenziali;
- gli ispettori dell’Organismo di Ispezione non possono intrattenere o aver intrattenuto, negli ultimi tre anni, rapporti professionali con soggetti coinvolti nel processo di progettazione, direzione lavori, collaudi, esecuzione delle opere, realizzazione e commercializzazione dei prodotti e componenti, fornitura dei servizi, oggetto dell’ispezione e controllo. Gli Ispettori devono altresì impegnarsi, per iscritto, al momento dell’accettazione dell’incarico, a non

intrattenere rapporti professionali o di servizi con i medesimi Soggetti per i successivi tre anni.

Protos Check Srl Divisione Ispezioni è altresì obbligata a comunicare al Committente le informazioni dell'Organismo di Ispezione necessarie per l'espletamento dell'incarico, i nominativi degli interlocutori ed il gruppo di verifica individuato per lo svolgimento dell'attività.

6.2. Il Committente avrà l'obbligo dal canto suo:

- a) di non frapporre alcun ostacolo che per qualsivoglia ragione possa rendere maggiormente gravoso l'operato di Protos Check Srl Divisione Ispezioni, e di prestare comunque a Protos Check Srl Divisione Ispezioni la massima collaborazione, onde rendere l'espletamento dell'attività, in condizioni di assoluta trasparenza;
- b) di far sì che a Protos Check Srl Divisione Ispezioni sia assicurata analoga collaborazione da parte di tutti coloro che collaboreranno (dipendenti, progettisti ecc.);
- c) di far sì che a Protos Check Srl Divisione Ispezioni vengano forniti tutti i documenti, tutti i dati, e tutte le informazioni che verranno richieste;
- d) di far sì che a Protos Check Srl Divisione Ispezioni siano comunque forniti documenti validi, e comunque dati, contenuti ed informazioni veritiere;
- e) di far sì che a Protos Check Srl Divisione Ispezioni sia comunicata ogni eventuale variazione per qualsivoglia ragione per la documentazione fino a quel momento prodotta;

6.3. Atteso quanto sopra, viene espressamente esclusa ogni responsabilità di Protos Check Srl Divisione Ispezioni per fatti od accadimenti dipendenti, derivanti, connessi e/o comunque che avessero a verificarsi a seguito:

- a) della violazione del presente Contratto da parte della Committente;
- b) della eventuale inesattezza o non veridicità delle informazioni, dei dati e dei documenti forniti, e dell'utilizzo delle risultanze delle verifiche che saranno effettuate, per finalità diverse da quelle previste nel presente Contratto;

6.4. Attesa la speciale difficoltà tecnica delle problematiche da valutare nel corso dell'espletamento dell'incarico, Protos Check Srl Divisione Ispezioni non risponderà per fatti e/o accadimenti pure derivanti dall'esecuzione del presente Contratto, se non per i casi di dolo e di colpa grave, ai sensi dell'art. 2236 del Codice Civile.

6.5. L'attività di Protos Check Srl Divisione Ispezioni, nell'adempimento dell'incarico professionale conferitole, va valutata alla stregua del criterio della diligenza qualificata prevista dall'art.1176, comma secondo, del Codice Civile.

6.6. Protos Check Srl Divisione Ispezioni avrà diritto di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1460 c.c., senza obbligo di preavviso, al verificarsi di una o più delle seguenti inderogabili condizioni:

- mancato, tardivo e/o inesatto pagamento da parte Vostra dei compensi pattuiti per le prestazioni oggetto di incarico;
- sottoposizione della vostra società a procedure concorsuali ovvero al verificarsi per essa di un evidente stato di insolvenza;
- fatti e/o circostanze che per qualsivoglia ragione possano alterare di molto l'equilibrio economico del contratto;
- violazione da parte vostra dell'obbligo di fornirci documenti ed informazioni vere ed esatte, e violazione dell'obbligo di fornirci ogni documento ed informazione su fatti occorsi durante l'esecuzione del contratto.
-

7. RISERVATEZZA

Protos Check Srl Divisione Ispezioni assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di verifica, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria Organizzazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento, autorizzazione scritta da parte del Committente e/o

dell'Organizzazione sottoposta al controllo. Tutte le proprietà del cliente comprese quelle intellettuali, sono tutelate secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 2016/679.

Qualora la Protos Check Srl Divisione Ispezioni sia obbligata per legge o autorizzata da impegni contrattuali a rilasciare informazioni riservate il cliente o il singolo interessato saranno (a meno che non sia proibito dalla legge) avvertiti delle informazioni che saranno fornite. Le informazioni riguardanti il cliente e ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, saranno trattate come informazioni riservate.

8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Protos Check può ricevere reclami da parte del committente servizio e da soggetti che, anche in maniera indiretta possono subire le conseguenze delle attività di ispezione (compagnie, clienti finali, altri soggetti ...)

Affinché il reclamo sia ritenuto valido deve rispettare le seguenti condizioni:

- ***Deve essere presentato entro 12 mesi dal termine delle attività (emissione rapporto finale)***
- ***Pervenire in forma scritta e non anonima;***
- ***Descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;***
- ***Indicare i motivi del reclamo;***
- ***Indicare recapiti da contattare per chiarimenti / risoluzione.***

I reclami (completi di tutte le informazioni richieste) vengono annotati all'interno del "Registro Reclami". Entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione, Protos Check confermerà per iscritto al reclamante l'avvenuta ricezione e presa in carico del reclamo.

Il reclamo sarà valutato/approvato da personale competente ma non coinvolto nell'attività che ha generato il reclamo stesso; Protos Check valuta se il reclamo si riferisce ad attività di ispezione dove ne è responsabile ed in caso affermativo verrà gestito con lo stesso trattamento di una normale Non Conformità. Qualora a chiusura della Non Conformità riscontrata a seguito del reclamo si rendesse necessaria una modifica all'iter di lavoro o a procedure documentate, verrà di conseguenza aperta una Azione Correttiva. In ogni caso anche a fronte di Azioni correttive, le future decisioni non devono dar luogo ad azioni discriminatorie. Protos Check comunica per iscritto al reclamante l'esito delle proprie indagini, entro trenta giorni dalla conferma di ricevimento del reclamo.

Protos Check può ricevere ricorsi esclusivamente da parte del committente del servizio nei confronti delle decisioni/valutazioni prese.

Affinché il ricorso sia ritenuto valido deve rispettare le seguenti condizioni:

- ***Deve essere presentato entro 60 giorni dalla data di emissione del Rapporto di Ispezione, termine trascorso il quale la detta decisione/valutazione si intende integralmente accettata.***
- ***Pervenire a mezzo di lettera raccomandata A.R. o alternativamente a mezzo PEC***
- ***Circostanziare le motivazioni dello stesso e le evidenze necessarie a sostenere la tesi del ricorso***
- ***Indicare un indirizzo PEC presso il quale inviare le comunicazioni relative alla gestione del Ricorso.***

Il Ricorso viene registrato all'interno del "Registro ricorsi".

Entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione, Protos Check confermerà a mezzo PEC all'indirizzo comunicato l'avvenuta ricezione e presa in carico del Ricorso, il ricorrente sarà costantemente aggiornato circa lo stato di avanzamento del Ricorso. Protos Check provvederà alla gestione e chiusura del ricorso entro il termine massimo di 3 (tre) mesi dalla sua ricezione, notificandone l'esito al ricorrente all'indirizzo PEC comunicato.

Per la valutazione e gestione del ricorso si segue lo stesso iter sopra descritto per il reclamo.

La presentazione e la pendenza del Ricorso non sospendono la vigenza delle decisioni prese da Protos Check. Eventuali spese per il riesame a seguito del Ricorso sono a carico del soccombente. Qualora la decisione assunta in esito al Ricorso non dovesse soddisfare il ricorrente, la stessa potrà essere impugnata in contenzioso nei confronti di Protos Check.

Qualora risultasse necessario il ricorso verrà gestito e risolto in via Legale, con il foro competente quello di Roma.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra Protos Check e a controparte in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del presente Regolamento, è competente, esclusivamente il foro di Roma.

9. UTILIZZO DEL MARCHIO

L'uso del marchio Protos Check Srl Divisione Ispezioni da parte del cliente è consentito esclusivamente dietro preventiva ed esplicita autorizzazione scritta da parte di Protos Check Srl Divisione Ispezioni. L'utilizzo del marchio deve essere riferito esclusivamente ad opere, ai servizi, ai prodotti o agli aspetti gestionali interessati dalle verifiche effettuate da Protos Check Srl Divisione Ispezioni medesima ed a cui attengono i Rapporti e documenti rilasciati da Protos Check srl. La facoltà di utilizzare il marchio Protos Check Srl Divisione Ispezioni non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal cliente. L'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA da parte di Protos Check Srl Divisione Ispezioni è svolto in conformità al Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 disponibile sul sito ACCREDIA www.accredia.it.

In particolare le valutazioni di conformità (Rapporti di Ispezione) rilasciati da Protos Check Srl Divisione Ispezioni nell'ambito dello scopo di accreditamento riportano il marchio ACCREDIA. L'uso del marchio ACCREDIA è precluso al cliente.

Il presente regolamento è stato approvato in data 26.01.2024