



Sommario

1	Scopo ed applicazione	2
2	Documenti di riferimento	2
3	Definizioni.....	3
4	Attività di Controllo Tecnico	4
4.1	Generalità	4
4.2	Verifica tecnica.....	4
4.2.1	Attività di controllo tecnico	5
4.2.2	Modalità di intervento	6
4.3	Rapportazione.....	10
5	Contratto	10
6	Obblighi del committente del servizio Ispettivo	11
7	Obblighi di AJA EUROPE.....	12
8	Responsabilità civile – Limitazioni di responsabilità	12
9	Modificazioni e Trasformazioni.....	12
10	Dichiarazioni inesatte o incomplete	13
11	Protezione dei dati personali.....	13
12	RICORSI E RECLAMI	14
12.1	RICORSI	14
12.2	RECLAMI.....	15
13	Contenziosi.....	15
14	Pubblicità dei risultati dell'attività ispettiva	16
15	Tariffario	16
16	Fatturazione.....	16
17	Cessione del Contratto	16
18	Rinvio alla normativa vigente	16

Rev.	Data	Modifiche	Elaborato	Approvato
00	23.05.2023	Prima Emissione	Annamaria Silletti	Gianmarco Pagliuca/Giuseppe Pilo
01	28/07/2023	Chiusura Commento Documentale Accredia	Annamaria Silletti	Gianmarco Pagliuca/Giuseppe Pilo



1 Scopo ed applicazione

Nel presente regolamento sono descritte le regole procedurali che disciplinano i rapporti tra il committente del servizio ispettivo e AJA EUROPE S.r.l. (nel seguito AJA EUROPE), Organismo di Ispezione (Odi) che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, per l'attività inerente il servizio di controllo tecnico delle attività di progettazione e realizzazione di un'opera, finalizzata, tra l'altro, alla stipula della polizza decennale postuma per interventi di realizzazione di opere edili. L'attività di controllo tecnico riguarda costruzioni edili, opere di ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche.

Le attività di ispezione sono eseguite con imparzialità. AJA EUROPE è responsabile per l'imparzialità delle proprie attività e non permette che pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altro genere compromettano l'imparzialità. A tal fine AJA EUROPE redige ed aggiorna un apposito documento di analisi dei rischi. AJA EUROPE prende inoltre un impegno riguardo all'imparzialità, contenuto all'interno della Politica per la Qualità, pubblicata sul sito internet.

Nell'esecuzione delle suddette attività, AJA EUROPE opera con assoluta indipendenza dalle parti interessate al processo di verifica, così come stabilito dall'appendice A della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

In particolare, al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza, AJA EUROPE ed il suo personale responsabile dell'effettuazione dell'ispezione non sono (né direttamente né indirettamente tramite società o agenzie collegate):

1. il progettista, il costruttore, il fornitore, l'installatore, l'acquirente, il proprietario, l'utilizzatore o il manutentore degli oggetti sottoposti ad ispezione, né il rappresentante autorizzato di una qualsiasi di queste parti;
2. impegnati in attività che possono entrare in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle loro attività di ispezione. In particolare, non si occupano direttamente del progetto, costruzione, fornitura, installazione, utilizzazione e manutenzione degli oggetti ispezionati ovvero di oggetti simili in concorrenza;
3. impegnati in qualsiasi altra attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo di verifica in questione.

AJA EUROPE non assume il ruolo di responsabile per l'esecuzione dell'opera (p.e. progettista, costruttore, direttore lavori, collaudatore, impresa appaltatrice, ecc.), non si assume quindi le relative responsabilità e non partecipa alla stesura di progetti o prescrizioni tecniche e alla direzione o sorveglianza dei lavori.

AJA EUROPE non è inoltre responsabile di eventuali difetti o danni di qualsiasi natura che dovessero ingenerarsi durante l'esecuzione delle opere o a causa di utilizzo non corretto delle opere stesse, anche dopo che le opere siano state terminate.

AJA EUROPE svolge la propria attività nel rispetto della legislazione e normativa vigente, delle raccomandazioni tecniche e dei requisiti espressi dal committente dell'opera.

AJA EUROPE garantisce che tutte le parti interessate abbiano accesso ai suoi servizi di verifica, senza indebiti condizionamenti o discriminazioni di carattere finanziario o di altro tipo.

L'accreditamento ACCREDIA come Organismo di Ispezione di terza parte (Tipo A) è riconosciuto da ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) per la valutazione e il monitoraggio dei rischi della costruzione, finalizzato al rilascio di garanzie assicurative.

2 Documenti di riferimento

NORMA	TITOLO
UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012	"Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni"
ILAC-P15:07/2016	"Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies"



ILAC P10:07/2020	"Policy on Metrological Traceability of Measurement Results"
RG-01 Revisione corrente	"Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale"
RG-01-04 Revisione corrente	"Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione"
RT-07 Revisione corrente	"Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione di tipo A, B e C ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nel settore delle costruzioni"
UNI 10721 Revisione Corrente	"Servizi di controllo tecnico applicati all'edilizia e alle opere in ingegneria civile"; e standard correlati ai sistemi tecnologici

3 Definizioni

Nel presente documento si fa rinvio alle definizioni contenute nella norma UNI 17021, tra cui:

rischio: probabilità di accadimento associata alla relativa entità di un evento dannoso inatteso ed accidentale;

guasto: avaria di un sistema causata dal degrado delle parti che lo compongono;

difetto di durabilità: incapacità di un sistema a limitare i processi di degrado a cui è sottoposto e la conseguente evoluzione negativa della sua funzionalità nei limiti della sua vita utile di progetto o della vita economica media di sistemi appartenenti alla medesima categoria, per determinate condizioni d'uso e di manutenzione;

danno: conseguenza economica dovuta all'insorgere di un guasto;

documenti di progetto: disegni o altri documenti tecnici (prodotti dell'attività di progettazione) che:

- descrivono le scelte progettuali, ovvero, le opere da realizzare, le loro parti e le modalità esecutive;
- giustificano le scelte progettuali attraverso relazioni di calcolo, resoconti di prove, certificazioni di prodotto; servizio ispettivo, di verifica o di controllo: attività attraverso la quale, su richiesta e per conto di seconde o terze parti in causa, si esamina il risultato delle varie fasi di svolgimento di un processo costruttivo, al fine di prevenire sia le non conformità rispetto alle specifiche di progetto precedentemente verificate, sia, più genericamente, le non conformità agli obiettivi ed ai vincoli definiti, informandone il proprio committente e gli altri operatori eventualmente interessati. Tale servizio ispettivo di verifica o di controllo è definito sulla base di un suo oggetto e del suo obiettivo:
 - l'oggetto del servizio di controllo è un processo costruttivo, destinato alla realizzazione di un insieme di opere, oppure la loro ristrutturazione, manutenzione, recupero;
 - l'obiettivo del servizio di controllo consiste nel normalizzare (ricondurre entro i limiti preventivati) il rischio tecnico con la prevenzione;
 - committente di servizio ispettivo o di controllo (indicato anche solo come "committente"): persona fisica o giuridica indicata con tale denominazione nel contratto di controllo tecnico, per volontà e per conto della quale l'attività di controllo è eseguita e che incarica direttamente l'organismo ispettivo, specificando l'oggetto e l'obiettivo del servizio di controllo;
 - organismo di ispezione (Odl): organismo che svolge un servizio di controllo, identificabile giuridicamente, riconosciuto contrattualmente allo scopo di erogare servizi di controllo tecnico;
 - opera: edificio o infrastruttura sul cui processo costruttivo viene sviluppato l'intervento dell'organismo ispettivo.

Ispezione Esame di un oggetto di valutazione della conformità, e determinazione della sua conformità a requisiti dettagliati o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

Nota: per il controllo tecnico è da intendersi come Verifica effettuata durante l'esecuzione dell'opera mediante sopralluogo nel luogo di esecuzione della stessa o di fabbricazione di parti di essa, in quest'ultimo caso se previsto contrattualmente.



Sopralluogo: Attività in sito svolta da uno o più Ispettori, necessaria per eseguire una o più ispezioni e per acquisire dati ed elementi di valutazione sulla costruzione dell'Opera oggetto del servizio di Controllo Tecnico.

4 Attività di Controllo Tecnico

4.1 Generalità

I servizi ispettivi di controllo tecnico sono classificabili secondo l'oggetto e l'obiettivo, che vengono definiti dal committente in funzione delle sue esigenze di normalizzazione del rischio.

I servizi ispettivi di controllo tecnico prevedono un'attività di tipo tecnico, che si sviluppa normalmente mediante l'esame della documentazione di progetto e delle opere realizzate e/o in fase di realizzazione, ed una attività di rapportazione, che si concretizza nella redazione del rapporto o dei rapporti di ispezione che contengono i risultati dell'indagine effettuata.

4.2 Verifica tecnica

L'attività di controllo non considera le scelte di base relative alla forma e/o tipologia dell'opera e non considera le principali scelte inerenti la tecnologia esecutiva. Sarà possibile derogare da questo principio se espressamente richiesto dal committente o se tali scelte influenzano negativamente ed in modo evidente la validità tecnica economica dell'intervento.

È escluso dall'applicazione della presente il controllo di opere o parti d'opera già realizzate prima dell'affidamento dell'attività di controllo tecnico.

In generale l'attività di controllo consiste nell'analisi dei documenti di progetto e nell'analisi delle opere e della loro esecuzione. In particolare, essa si svolge nelle fasi seguenti:

- Fase 1: Analisi delle scelte preliminari di progetto;
- Fase 2: Analisi delle modalità di adozione delle scelte esecutive dell'intervento;
- Fase 3: Analisi delle modalità di realizzazione degli interventi previsti;
- Fase 4: Verifiche di conformità dell'opera al progetto.

Tali analisi potranno riguardare:

- la conformità delle specifiche tecniche di progetto alle regole dell'arte;
- i vincoli stabiliti dalla legislazione tecnica vigente per le fasi di cui sopra;
- la fattibilità tecnico-economica degli interventi previsti in fase di progettazione preliminare o esecutiva, relativamente agli obiettivi di programma stabiliti dal contratto;
- le prescrizioni contrattuali relativamente agli aspetti tecnici;
- le specifiche e raccomandazioni tecniche;
- le norme di buona pratica;
- la conformità delle opere realizzate al progetto stesso e alle prescrizioni o raccomandazioni di cui sopra.

L'analisi dei documenti di progetto è subordinata alla trasmissione effettiva ad AJA EUROPE dei documenti, generalmente specificati nell'offerta. Gli stessi devono essere trasmessi ad AJA EUROPE contemporaneamente all'offerta e al presente Regolamento controfirmati. Il committente del servizio ispettivo si assume la responsabilità di una eventuale riduzione delle verifiche in cantiere, originatasi dalla ritardata consegna dei documenti progettuali. L'evenienza sarà comunque segnalata nel Rapporto Finale.

L'esame in cantiere delle opere sottoposte al controllo tecnico si esplica attraverso l'esame visivo in occasione di visite svolte lungo la durata della realizzazione delle opere o a valle della realizzazione. Le visite non rivestono carattere esaustivo e l'attività di AJA EUROPE non implica l'assistenza sistematica alle riunioni di cantiere. Il numero delle verifiche in cantiere è stabilito secondo quanto previsto al punto 4.2. del presente Regolamento e generalmente è indicato in offerta.



Anche l'effettuazione di analisi e di prove in laboratorio o sui prodotti e sui processi non è generalmente compresa nell'attività di controllo tecnico ma queste ultime possono essere proposte come supporto al controllo. I risultati di tali analisi e prove sono comunicati ad AJA EUROPE che ne tiene conto nell'espletamento della propria attività.

Il committente può incaricare AJA EUROPE, a complemento della sua attività, di controlli da svolgersi in fabbrica su opere, parti di opere o di sistemi impiantistici da incorporarsi nella costruzione. Il committente comunica tale esigenza al momento dell'incarico relativo allo specifico servizio ispettivo o di controllo.

Nel corso dell'attività inoltre AJA EUROPE:

- non esamina, salvo disposizioni in tal senso contenute nel contratto di controllo tecnico, le soluzioni relative agli spazi verdi e alla sistemazione esterna;
- non verifica l'installazione del cantiere;
- non considera i rischi connessi a cause di forza maggiore, all'uso improprio delle opere, alla cattiva fede, alla negligenza, alle catastrofi naturali, salvo quanto non sia valutabile sulla base di normativa o comprovata documentazione scientifica accettata dai contraenti;
- si riferisce alle caratteristiche dei materiali e delle apparecchiature esattamente come sono dichiarate nei certificati dei prodotti o nei resoconti di prova che gli sono forniti.

In alcuni casi la richiesta di controllo tecnico fatta ad AJA EUROPE può riguardare un intervento di ristrutturazione di edifici oppure nuove strutture che interferiscono con strutture già esistenti o una nuova costruzione in cui i lavori sono già avviati e/o in parte o del tutto conclusi.

In tutti questi casi il preventivo di spesa è da ritenersi indicativo in quanto, a priori, non risulta tecnicamente possibile determinare in modo puntuale l'entità degli interventi dell'Organismo di Ispezione necessari e possibili per l'espletamento dell'incarico.

Se del caso, sarà cura di AJA EUROPE informare il cliente della necessità di modificare il servizio ispettivo commissionato nonché l'importo del contratto sottoscritto.

In ogni caso i rapporti di ispezione riguarderanno con specifico riferimento gli ambiti su cui è stato possibile effettuare le attività ispettive e le modalità di indagine utilizzate (per esempio approfondimenti documentali, prove non distruttive, verifiche sui quantitativi di materiali acquistati, ecc.). Il giudizio tecnico finale sarà espresso quindi facendo esplicito riferimento allo stato di avanzamento lavori in cui AJA EUROPE ha potuto cominciare il proprio servizio ispettivo e non farà alcun riferimento a fasi esecutive cui gli ispettori AJA EUROPE non abbiano potuto assistere.

4.2.1 Attività di controllo tecnico

L'oggetto del servizio di controllo tecnico è sempre specificato nel contratto stabilito tra le parti. In genere le attività di controllo tecnico effettuate da AJA EUROPE rientrano tra quelle indicate ai successivi punti 4.2.1.1 e 4.2.1.2.

4.2.1.1 Controlli relativi alla stabilità ed alla resistenza meccanica

4.2.1.2 Obiettivo dei controlli

I controlli relativi alla stabilità e alla resistenza meccanica degli edifici di nuova costruzione, o per interventi su opere esistenti, hanno come oggetto il sistema tecnologico edilizio e i sistemi impiantistici da esso indissociabili, ovvero quelle attrezzature e reti impiantistiche, o parti di esse, la cui posa, o smontaggio, o sostituzione non può effettuarsi senza demolire o danneggiare l'opera o parti di essa.

Questi controlli hanno lo scopo di contribuire a prevenire l'inadeguatezza delle opere realizzate nei confronti delle azioni meccaniche e, nello specifico, normalizzare il rischio di crollo, totale o parziale, nonché il raggiungimento degli stati limite di utilizzo fondamentali.



4.2.1.3 Oggetto dei controlli

I controlli riguardano i seguenti subsistemi tecnologici:

- opere di fondazione;
- strutture;
- elementi strutturali singoli od isolati (torri, pali, camini, ecc.);
- partizioni interne ed esterne orizzontali e verticali;
- coperture (limitatamente agli elementi portanti o, comunque, con un preciso funzionamento strutturale, tenendo adeguatamente conto, però, nella valutazione delle sollecitazioni, della loro interazione con le altre parti);
- sistemi impiantistici indissociabilmente legati a queste opere.

I controlli non riguardano la fase di esecuzione delle opere né i lavori preparatori o previsionali, quali demolizioni, terrazzamenti, cassetture, puntellamenti, ponteggi, apparecchiature di sollevamento e movimentazione, se non per quanto riguarda la loro influenza sui subsistemi sopra elencati.

4.2.1.4 Specifiche di riferimento

In mancanza di specificazioni particolari relative alla stabilità dell'edificio e delle sue parti, il controllo si opera con riferimento ai regolamenti vigenti.

4.2.1.5 Controlli relativi alla vita utile di esercizio, durabilità e manutenibilità

4.2.1.6 Obiettivo dei controlli

I controlli hanno lo scopo di permettere una previsione estimativa basata su elementi statistici e/o sulla esperienza acquisita dai diversi operatori e formalizzata in documenti tecnici o bibliografie di settore. I controlli possono essere riferiti o a singoli materiali, prodotti o componenti o a parti funzionali dell'edificio considerato in una logica di mantenimento delle prestazioni entro i livelli accettabili prima di intervenire con manutenzioni ordinarie o straordinarie.

4.2.1.7 Oggetto dei controlli

Sono oggetto di controllo le parti tecnologiche dell'edificio di cui al punto precedente con particolare attenzione a quelli che statisticamente presentano maggiori criticità e comportano rischi per le persone e/o danni per le opere di entità non accettabile. Nel seguito si indicano i casi ritenuti più significativi in base alle esperienze maturate in campo assicurativo:

- **Serramenti esterni e facciate continue:** I controlli hanno lo scopo di contribuire a prevenire difetti ed errori di realizzazione che possano causare il guasto di insufficiente tenuta all'aria e all'acqua, nel periodo di garanzia previsto o, comunque, anticipatamente rispetto alla frequenza di manutenzione stabilita.
- **Rivestimenti esterni:** I controlli hanno lo scopo di contribuire a prevenire difetti ed errori di realizzazione che possano causare un guasto nel periodo di garanzia previsto e, comunque, anticipatamente rispetto alla frequenza di manutenzione stabilita.
- **Rivestimenti interni e pavimentazioni:** I controlli hanno lo scopo di contribuire a prevenire difetti ed errori di realizzazione che possano causare un guasto per usura o rottura nel periodo di garanzia previsto e, comunque, anticipatamente rispetto alla frequenza di manutenzione stabilita.

4.2.2 Modalità di intervento

Relativamente a tutti i requisiti stabiliti nel contratto, l'attività di controllo sarà svolta, quando possibile, sul progetto e parallelamente alle fasi di realizzazione dell'opera.



4.2.2.1 Pianificazione delle attività di controllo tecnico

AJA EUROPE, una volta che il contratto di cui al punto 5 del presente regolamento è stato firmato dalle parti, conferma la scelta del Gruppo di Ispezione con cui elabora la metodologia di Ispezione, definisce, con il committente ed il Gruppo di Ispezione, obiettivi, riferimenti e caratteristiche di approfondimento dell'Ispezione e concorda con i soggetti interessati il programma dell'ispezione.

Il piano dei controlli elaborato dalla Segreteria Tecnica può includere:

- gli elementi che dovranno essere oggetto di verifica (tipo, provenienza, caratteristiche dei materiali, componenti e sistemi, modalità di posa o assemblaggio, sequenza delle lavorazioni);
- i parametri in base ai quali gli elementi dovranno essere verificati (normative, elaborati progettuali, norme di capitolato, schede tecniche, manualistica di settore, ecc.);
- dettagli relativi allo svolgimento dell'ispezione (verifica documentale, on site, ecc.);
- modalità di documentazione dell'ispezione (fotografie, numero e oggetto dei rapporti intermedi, altri documenti); suddivisione dei compiti per i singoli componenti il team.

Il piano dei controlli può essere variamente articolato a seconda delle caratteristiche e complessità delle verifiche da effettuare ed è suscettibile di modifiche in itinere. L'accettazione dell'offerta di AJA EUROPE e del presente Regolamento rappresentano anche l'accettazione, da parte del committente, del piano dei controlli, del campionamento, delle caratteristiche quantitative del servizio ispettivo e dell'esito finale, che non potranno essere messi in discussione dal cliente di AJA EUROPE o dal destinatario del Rapporto Finale di Ispezione, a valle della consegna di quest'ultimo e/o in caso di incidente, sinistro, vizio o difformità.

AJA EUROPE esegue le verifiche in modo autonomo. È comunque richiesta la più completa disponibilità e collaborazione dei soggetti implicati nell'Ispezione per fornire i documenti, le informazioni e i chiarimenti richiesti. AJA EUROPE non è responsabile di eventuali ritardi nell'effettuazione delle verifiche, sia documentali sia on-site, e dell'eventuale impossibilità di effettuazione delle stesse, dovuti all'intempestiva trasmissione di quanto richiesto e/o all'indisponibilità a concordare le verifiche in cantiere e a comunicare l'esecuzione di fasi significative e/o del mancato rispetto di quanto indicato al successivo art. 6.

4.2.2.2 Verifica progettuale

Relativamente ai requisiti stabiliti nel contratto, AJA EUROPE, sulla base dell'analisi della documentazione di progetto disponibile, esprimerà un parere sulla coerenza delle soluzioni tecniche previste.

A tale scopo saranno verificati i documenti progettuali concernenti gli elementi che saranno ritenuti fondamentali e critici relativamente ai requisiti specificati, mentre per le ulteriori componenti che possono presentare gravi difetti il controllo verrà espletato mediante campionatura sulla base dei seguenti criteri:

- ripetitività degli elementi e delle soluzioni assunte;
- difficoltà nella realizzazione degli elementi, con conseguente elevato rischio di errori di realizzazione;
- elementi più sollecitati dai carichi statici, dinamici e ciclici previsti;
- elementi esposti ad un maggiore rischio di instabilità globale secondo le proprie caratteristiche tecnico funzionali.

A fronte dell'attività sopra descritta AJA EUROPE emetterà il/i Rapporto/i di verifica documentale atto/i a fornire,

attraverso l'analisi del progetto o di sue parti, una puntuale valutazione in merito alla eventuale presenza di criticità non risolte e quindi di aree di rischio, che potranno essere evidenziate e documentate sotto forma di non conformità o di osservazioni, come più oltre descritto.

4.2.2.3 Controllo in corso di esecuzione delle opere o di opere già realizzate

Relativamente ai requisiti stabiliti nel contratto, AJA EUROPE effettuerà controlli finalizzati alla verifica della qualità delle opere realizzate prevedendo:

- verifica della conformità delle opere alle prescrizioni del progetto;



- verifica dell'adeguatezza dei materiali impiegati;
- verifica della conformità delle opere alle regole di buona pratica esecutiva.

Per ogni parte dell'opera verrà definita l'estensione della campionatura da controllare sulla base dei seguenti criteri:

- ripetitività degli elementi e delle soluzioni da realizzare;
- criticità nella realizzazione della parte, con conseguente elevato rischio di errori di realizzazione,
- esposizione gravosa della parte agli agenti, con elevato rischio di degrado;
- gravità dei danni in seguito al degrado della parte.

A fronte delle attività sopra descritte AJA EUROPE emetterà i Rapporti di Ispezione Intermedi atti a fornire una puntuale valutazione in merito alla eventuale presenza di criticità non risolte e quindi di aree di rischio, che potranno essere evidenziate e documentate sotto forma di non conformità o di osservazioni come sotto descritto.

In caso di controlli non effettuabili (anche in dipendenza del ritardo da parte del committente nella trasmissione dei documenti e/o delle informazioni richieste o dell'indisponibilità a concordare le verifiche in cantiere e a comunicare l'esecuzione di fasi significative o in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui all'art. 6 del presente Regolamento) e/o parti non ispezionabili per opere già realizzate, si potranno effettuare di volta in volta indagini di tipo differente come, per esempio, prove non distruttive (sclerometriche e ultrasoniche, anche combinate, e paco metriche), approfondimenti documentali su indagini già effettuate, campionamento rinforzato sui documenti prodotti durante la realizzazione (registro dei getti, documenti di trasporto del cls, certificazione dell'FPC del produttore di cls, certificati dell'acciaio, attestato di qualificazione delle acciaierie, certificati delle prove di laboratorio eseguite sui provini di cls ed acciaio, ecc.), verifiche quantitative sui materiali approvvigionati, calcoli su nuove situazioni di carico sulle strutture già esistenti, controlli visivi accurati sull'opera realizzata, altro. Il rapporto finale espressamente circoscriverà la dichiarazione ai limiti della conoscibilità effettiva che AJA EUROPE ha avuto dell'opera.

4.2.2.4 Non conformità e osservazioni

Nel corso delle verifiche descritte ai paragrafi precedenti, le criticità potranno essere evidenziate e documentate sotto forma di non conformità (NC) od osservazioni:

NC controllo tecnico progettazione: elemento del progetto in contrasto con leggi cogenti, specifiche o norme tecniche di riferimento, con le richieste prestazionali espresse dal committente dell'opera o tale da poter rappresentare oggetto di rischio ai fini del soddisfacimento dei requisiti o dell'assicurabilità dell'opera.

Osservazione controllo tecnico progettazione: aspetto progettuale e/o esecutivo non sufficientemente approfondito, ma tale che la sua completa definizione possa essere effettuata nella successiva fase progettuale, senza che questo si configuri come "non conformità" o indicazioni di tipo non prescrittivo, formulate ai fini di una migliore definizione degli aspetti progettuali e/o esecutivi; richiesta di chiarimenti, richiesta di documentazione aggiuntiva.

NC controllo tecnico in fase di esecuzione o post-esecuzione: difformità nei materiali e nella posa in opera che contrastano con leggi cogenti, specifiche o norme tecniche di riferimento o con le richieste prestazionali espresse dal committente dell'opera, difformità delle opere rispetto alle prescrizioni di progetto o alle regole di buona pratica esecutiva, difformità che possono essere tali da poter rappresentare oggetto di rischio ai fini del soddisfacimento dei requisiti o dell'assicurabilità dell'opera.

Osservazione controllo tecnico in fase di esecuzione o post-esecuzione: aspetto esecutivo non sufficientemente approfondito, senza che questo si configuri come "non conformità" o indicazioni di tipo non prescrittivo, formulate ai fini del miglioramento sia in termini esecutivi che di manutenibilità, senza che ciò pregiudichi il rispetto dei requisiti o l'assicurabilità dell'opera o configuri livelli di rischio riconducibili ai casi precedenti; richiesta di chiarimenti, richiesta di documentazione.



A seguito della segnalazione di osservazioni e non conformità il committente, il progettista o i soggetti coinvolti devono formulare le loro controdeduzioni e/o azioni correttive, che saranno oggetto di analisi da parte di AJA EUROPE, nel corso del successivo sopralluogo in cantiere già pianificato, in un sopralluogo ad hoc o, se possibile, su base documentale. AJA EUROPE potrà così accettare la risoluzione della non conformità o la presa in carico dell'osservazione, oppure confermarle.

4.2.2.5 Conclusione dell'attività di controllo

A conclusione di tutte le attività di controllo, AJA EUROPE redigerà un Rapporto di Ispezione Finale che riporta la valutazione degli eventuali rischi residui e il parere finale dell'Odl sul rispetto dei requisiti stabiliti nel contratto, ad esempio, nel caso di stipula della polizza decennale postuma, relativamente all'assicurabilità dell'intervento in oggetto.

Con la firma del presente Regolamento il committente del servizio ispettivo riconosce che il parere finale di AJA EUROPE sia basato su:

- accettazione del campionamento stabilito da AJA EUROPE, sia relativamente alla verifica documentale sia agli interventi in cantiere (vedi 4.2.2.1 del presente Regolamento);
- possibilità da parte di AJA EUROPE di erogare il servizio ispettivo così come pianificato, conseguenza della piena collaborazione e solerzia da parte del cliente, dei progettisti e di chiunque sia chiamato a trasmettere i documenti ed i chiarimenti richiesti ed a mettersi a disposizione per concordare gli interventi in campo e del rispetto di tutti gli obblighi previsti all'art. 6 del presente Regolamento;
- replica della conformità rilevata sui campioni, sia in fase di analisi documentale sia in fase esecutiva, anche su tutti gli altri elementi progettati e realizzati e non verificati direttamente da AJA EUROPE.

Il committente del servizio ispettivo, così come il destinatario finale del Rapporto di Ispezione conclusivo, riconoscono che il parere di conformità di AJA EUROPE si limita a quanto è stato possibile verificare sulla base del campionamento stabilito, della possibilità di rispettare tale campionamento e del fatto che tutti gli elementi sia progettuali sia esecutivi non verificati da AJA EUROPE siano stati realizzati con la medesima conformità di quelli verificati direttamente.

4.2.2.6 Risorse impiegate

Per lo svolgimento del servizio di controllo tecnico, AJA EUROPE prevede l'utilizzo di un team di lavoro individuato sulla base delle peculiarità tecnologiche e tecniche che caratterizzano l'opera, costituito da un coordinatore del servizio di ispezione, incaricato di gestire il gruppo di lavoro e i rapporti con il committente, e da più ispettori e/o esperti tecnici di settore, responsabili dell'esecuzione e della documentazione dei controlli. Il team potenzialmente individuato è proposto al committente, successivamente la stipula del contratto ma prima dell'avvio del servizio, tramite invio del piano di controllo al cliente. Tale comunicazione avverrà anticipatamente l'erogazione del servizio per consentire al cliente una eventuale e motivata ricusazione (da inoltrare ad AJA EUROPE entro 3 giorni dalla comunicazione dei nominativi) del team o di un singolo componente. I componenti del team di ispezione, sempre nel rispetto delle competenze necessarie alla verifica, possono essere modificati in itinere, lasciando comunque e sempre al committente 3 giorni di tempo, a valle della comunicazione dei nominativi, per una eventuale ricusazione. Tra le competenze generalmente richieste al team di ispezione possono essere comprese urbanistica, architettura, edilizia, strutture, impianti meccanici, impianti idrosanitari e fognari, impianti elettrici, sicurezza, contrattualistica e altro.

4.2.2.7 Tempi di intervento

La durata del servizio è stimata pari alla durata prevista per il completamento delle opere oggetto dell'intervento di controllo tecnico e si concluderà con l'emissione del Rapporto di Ispezione Finale. Eventuali estensioni di incarico sono definite caso per caso. La durata del contratto e la decorrenza sono stabilite comunque nel Contratto. La sospensione dell'attività, dovuta anche al mancato rispetto di uno qualsiasi degli



obblighi di cui all'art. 6 del presente Regolamento, per oltre 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto, comporta la risoluzione di diritto con pagamento dell'intero corrispettivo contrattualmente previsto a favore di AJA EUROPE.

4.2.2.8 *Frequenza dei controlli in cantiere*

La frequenza delle visite, stabilita sulla base del programma lavori di cui al punto 4.2.2.1 ed in funzione delle tabelle RT07 Revisione corrente, non potranno essere comunque inferiori al numero minimo stabilito all'interno delle tabelle stesse, e dei documenti di cui all'art. 2, prevede la presenza degli ispettori durante le lavorazioni più critiche, e comunque la committente assicura la massima disponibilità ogni qualvolta se ne ravveda la necessità e si impegna a contattare AJA EUROPE per comunicare, con congruo anticipo, le date presunte di esecuzione di opere significative, relativamente ai requisiti oggetto del contratto.

4.2.2.9 *Luogo di espletamento del servizio*

I servizi di controllo tecnico saranno espletati da AJA EUROPE sia presso le proprie sedi sia presso il cantiere per la realizzazione dell'opera oggetto di controllo tecnico.

4.3 *Rapportazione*

Le risultanze dell'attività ispettiva sono registrate in rapporti intermedi ed in un rapporto finale. Altri rapporti possono essere richiesti dal committente, in particolare in concomitanza con la conclusione di determinate fasi decisionali od operative, e sono concordati prima della stipula del contratto. AJA EUROPE invia al committente del servizio ispettivo i resoconti intermedi così da portarlo a conoscenza in merito alle non conformità e osservazioni individuate negli esami o verifiche svolte nel quadro della sua attività.

All'interno dei rapporti di ispezione AJA EUROPE descrive dettagliatamente le verifiche effettuate, le non conformità/ osservazioni e le conformità agli obiettivi del controllo stabiliti.

Qualunque sia il contenuto dei suddetti rapporti, sarà, eventualmente, compito del committente dell'intervento comunicare istruzioni alla Direzione Lavori o all'impresa appaltatrice che realizza l'intervento. Tutte le osservazioni formulate dovranno essere prese in carico e le non conformità risolte. A discrezione di AJA EUROPE il parere finale potrà essere positivo anche in presenza di osservazioni non superate (non in presenza di non conformità non superate).

5 *Contratto*

I dettagli relativi ai contenuti e alle modalità di svolgimento del servizio ispettivo o di controllo sono definiti nel contratto che precisa, oltre agli aspetti tecnici e operativi, anche quelli economici. Il contratto è costituito dalla richiesta di preventivo firmata dal committente, dall'offerta AJA EUROPE e dal presente Regolamento controfirmati.

Le attività di verifica saranno quindi precedute da una fase preliminare di contatto tra il committente e AJA EUROPE che dovrà chiarire:

- gli obiettivi generali da raggiungere con il controllo;
- la remunerazione dell'organismo ispettivo;
- il personale presumibilmente coinvolto nelle attività di controllo e la relativa qualificazione;
- il nominativo e i riferimenti dalle persone designate dal committente quali interlocutori AJA EUROPE.

In base alla richiesta di preventivo, ed eventualmente ad altra documentazione (p.e. al preliminare di polizza o documento analogo, da trasmettere obbligatoriamente insieme alla richiesta di offerta nel caso di servizio ispettivo finalizzato al rilascio della polizza indennitaria decennale postuma), AJA EUROPE raccoglie tutte le informazioni necessarie, valuta la fattibilità tecnica e commerciale dell'ispezione e, in caso positivo, predispone un'offerta scritta contenente tutti i dettagli previsti.



AJA EUROPE potrà risolvere il contratto di diritto se entro 1 mese dalla sottoscrizione dello stesso il committente non avrà ancora ottemperato alle richieste dell'Odl per poter procedere all'attività ispettiva (p.e. trasmissione documenti richiesti, disponibilità ad effettuare le verifiche in cantiere, ecc.). L'eventuale quota per l'avvio dell'Ispezione già versata, non é rimborsabile. La domanda può essere successivamente riformulata fatto salvo che l'iter sarà il medesimo e dovrà essere intrapreso dall'inizio.

Il committente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto previo pagamento della penale nella misura dell' 75% dell' import contrattuale residuo non ancora corrisposto dovuto ad AJA EUROPE.

6 Obblighi del committente del servizio Ispettivo

Onde consentire ad AJA EUROPE di svolgere in maniera ottimale il servizio ispettivo, il committente si impegna a:

- indicare la destinazione d'uso precisa delle opere sottoposte al controllo;
- fornire, a proprie spese e tenendo conto dei tempi necessari per lo svolgimento delle attività, qualsiasi disegno, qualsiasi informazione (fra cui copia della concessione edilizia e del verbale di consegna del sito), qualsiasi documento comprovante (come certificati e resoconti di prova), qualsiasi documentazione tecnica utile per il compimento dell'attività, qualsiasi variante e aggiornamento;
- fornire qualsiasi documentazione tecnica concernente le opere preesistenti o adiacenti, nel caso che l'attività ne sia interessata;
- consentire ad AJA EUROPE il libero accesso al cantiere, informando tempestivamente dell'inizio dei lavori, e di fasi significative degli stessi, e del relativo programma operativo, oltre che delle misure di prevenzione e protezione adottate e fornendo tutti i necessari DPI;
- garantire la presenza in cantiere di personale qualificato che accompagni, per tutto il tempo necessario, gli ispettori AJA EUROPE;
- garantire che il movimento dei mezzi sia effettuato esclusivamente da proprio personale qualificato e sotto la propria responsabilità;
- prendere tutte le precauzioni affinché le manovre di interruzione o fornitura di forza motrice, necessarie alle verifiche, non disturbino l'uso delle sue installazioni o danneggino i suoi beni, assumendosi comunque la responsabilità della messa sotto tensione e/o del riavvio delle installazioni al termine delle verifiche;
- consentire l'eventuale partecipazione di Ispettori ACCREDIA, in qualità di osservatori, alle verifiche ispettive AJA EUROPE in campo;
- informare tutte le parti coinvolte dell'incarico affidato ad AJA EUROPE (direzione lavori, coordinatore sicurezza, ecc.);
- comunicare, nel corso di svolgimento di tutta l'attività ispettiva, ogni modifica intervenuta (dei documenti progettuali, dell'opera, della fine lavori, ecc.) che vada a modificare quando contenuto nel contratto;
- corrispondere ad AJA EUROPE gli onorari pattuiti nei termini e con le modalità specificati nel contratto;
- fornire ad AJA EUROPE, a fine lavori, se necessario per il calcolo del saldo del compenso, i documenti contabili giustificativi;
- consentire ad AJA EUROPE, se necessario, di comunicare copia delle corrispondenze e dei rapporti a parti interessate diverse dal committente del servizio ispettivo;
- non pubblicizzare l'attività di controllo di AJA EUROPE senza l'accordo preliminare relativo al contenuto della pubblicità.

AJA EUROPE potrà sospendere il servizio ispettivo e/o risolvere il contratto di diritto se il committente non ottempera ad uno qualsiasi degli obblighi sopra riportati, fermo restando che dovrà essere comunque versato ad AJA EUROPE l'intero ammontare del corrispettivo previsto dal Contratto. In caso di sospensione il servizio



ispettivo potrà essere ripreso, fatto salvo quanto riportato al punto 4.2.2.5 del presente Regolamento. In caso di risoluzione la domanda potrà essere successivamente riformulata fatto salvo che l'iter sarà il medesimo e dovrà essere intrapreso dall'inizio.

7 Obblighi di AJA EUROPE

AJA EUROPE si impegna a:

- eseguire la propria attività di controllo con la diligenza richiesta, i mezzi e le risorse appropriati;
- informare il cliente se il metodo di ispezione proposto dal cliente medesimo è considerato inappropriato;
- concordare con il committente la pianificazione delle attività di controllo;
- comunicare i nominativi dei responsabili tecnici incaricati di firmare i rapporti;
- rispettare, nel corso dei sopralluoghi, le prescrizioni impartite dal committente;
- conservare la documentazione di pertinenza per almeno 10 anni.

8 Responsabilità civile – Limitazioni di responsabilità

Per quanto non previsto dal presente Regolamento e negli altri documenti contrattuali, nell'eventualità che sorgano problemi di responsabilità civile relativamente all'impiego di prodotti e/o servizi ispezionati, da parte del Committente del Servizio Ispettivo o dell'Impresa ispezionata, questi faranno riferimento a quanto espresso dal Codice Civile e dalle leggi vigenti nella materia specifica.

In particolare, viene esclusa espressamente ogni responsabilità di AJA EUROPE per fatti o accadimenti che dovessero dipendere, derivare o che comunque dovessero verificarsi in seguito alla violazione di disposizioni del presente contratto e/o per manifeste inadempienze del Committente, dell'Impresa costruttrice o di altri eventuali soggetti coinvolti.

La responsabilità è altresì esclusa in caso di eventuale inesattezza o non veridicità o incompletezza delle informazioni fornite, dei dati e dei documenti trasmessi e di utilizzo delle risultanze delle verifiche per finalità diverse da quelle contrattualmente pattuite.

AJA EUROPE non potrà, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per gli eventuali vizi e difetti dei materiali, della loro posa in opera e degli impianti impiegati nell'esecuzione dell'opera e del loro utilizzo, e per il verificarsi di eventi dipendenti da caso fortuito o forza maggiore.

Stante la particolare difficoltà tecnica delle problematiche da valutare nel corso del servizio ispettivo, AJA EUROPE non risponderà per fatti e/o accadimenti pure derivanti dall'esecuzione del presente contratto, e dei documenti ad esso correlati, se non per i casi di dolo e colpa grave, ai sensi dell'art. 2236 del Codice Civile. L'attività di AJA EUROPE, nell'adempimento dell'incarico professionale conferitole, va valutata alla stregua del criterio della diligenza qualificata prevista dall'art. 1176, comma secondo, del Codice Civile. Tale responsabilità non può essere invocata per opere e installazioni la cui utilizzazione è diversa dalla destinazione d'uso comunicata o per le quali i relativi documenti non sono stati forniti.

9 Modificazioni e Trasformazioni

AJA EUROPE può richiedere modifiche delle condizioni in corso, qualora le informazioni acquisite successivamente alla stipula del contratto, come ad esempio quelle riscontrate dal team di ispezione incaricato, comportino una variazione sull'offerta iniziale proposta. La non accettazione delle nuove condizioni dovrà essere comunicata dal committente del servizio ispettivo in forma scritta, fatto salvo il pagamento all'Odl di tutti i costi fino al momento sostenuti; AJA EUROPE avrà la facoltà di considerare tale rifiuto equivalente ad un recesso da parte del committente con obbligo per quest'ultimo di versare l'importo integrale determinato nel Contratto. Il silenzio da parte del committente, protratto per oltre 1 mese dalla



comunicazione delle modifiche da parte di AJA EUROPE, è considerato equivalente all' accettazione delle nuove condizioni.

Nei casi di fusione, trasformazione, scissione, cambiamento di denominazione o di ragione sociale del committente, il contratto continua con la Società che legalmente subentra nei preesistenti impegni contrattuali. Di tali circostanze deve essere data comunicazione formale all'Odl, il quale provvederà a valutare l'eventuale necessità di effettuare ispezioni straordinarie.

10 Dichiarazioni inesatte o incomplete

Nel caso di dichiarazioni inesatte e/o incomplete nelle comunicazioni del committente ad AJA EUROPE, nonché in casi di omissioni di fatti o circostanze, rilevanti ai fini dell' esecuzione dell'ispezione, AJA EUROPE si riserva di richiedere modifiche contrattuali e/o integrazioni dei compensi, valutandone l'opportunità caso per caso.

Qualora il committente del servizio ispettivo non accetti le nuove condizioni, l'Odl si riserva la facoltà di recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta, ed il committente darà tenuto al versamento a favore di AJA EUROPE della somma integrale prevista nel Contratto.

11 Protezione dei dati personali

In ottemperanza al D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e s.m.i in materia di protezione dei dati personali, il "preventivo consenso informato" da parte del committente è condizione essenziale per l'Odl al fine di dare esecuzione al rapporto contrattuale ed alle correlate attività ispettive. AJA EUROPE garantisce la più completa riservatezza e cura dei dati cui verrà in possesso, che saranno trattati secondo la vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003 e succ. mod.)

AJA EUROPE è responsabile, in conseguenza degli impegni legalmente validi, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di ispezione. AJA EUROPE indicherà al cliente, in anticipo, le informazioni che intende rendere di dominio pubblico. Ad eccezione delle informazioni che il cliente rende disponibili al pubblico, o quando concordato tra AJA EUROPE ed il cliente (per esempio, al fine di rispondere a reclami), tutte le altre informazioni sono ritenute riservate.

Qualora AJA EUROPE fosse obbligata per legge, o autorizzata da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il cliente o il singolo interessato, a meno che sia proibito dalla legge, saranno avvertiti delle informazioni fornite.

Le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (per esempio, dal reclamante, o da autorità in ambito legislativo), saranno trattate come informazioni riservate.

In particolare, AJA EUROPE garantisce al cliente che:

- Titolare dei dati è AJA EUROPE S.r.l. - Via Vittorio Veneto, 2 – 20032 Cormano (MI).
- Nell'espletamento del servizio, possono venire a conoscenza dei dati, dipendenti e/o collaboratori di volta in volta interessati o coinvolti nell'ambito delle rispettive mansioni, conformemente alle istruzioni ricevute. La lista dei Responsabili in essere è costantemente aggiornata, e potrà essere comunicata, unitamente ad informazioni più dettagliate, su specifica richiesta alla sede AJA EUROPE S.r.l..
- I dati affidati non saranno ceduti o comunicati a terzi, ovvero Organizzazioni, entità giuridiche, persone fisiche che non collaborano con AJA EUROPE S.r.l. e che quindi non abbiano firmato con la stessa un contratto per la riservatezza delle informazioni dei Clienti. Il trattamento dei dati sarà pertanto affidato esclusivamente a personale interno o esterno che abbia sottoscritto con la direzione di AJA EUROPE S.r.l. impegno per garantirne la riservatezza (gentlemen's agreement).



- I sistemi informativi di AJA EUROPE S.r.l. sono adeguatamente protetti da intrusioni esterne nonché da quelle interne. Tutti i sistemi sono a norma di legge per quanto concerne l'adeguamento al testo unico sulla privacy.
- È data piena e completa facoltà al Cliente di richiedere l'immediata cancellazione e/o distruzione dei dati personali ad eccezione di quelli che AJA EUROPE è obbligata a mantenere per legge (documentazione fiscale – cartacea ed elettronica) e per le regole dell'accreditamento degli Odl. In caso di cancellazione, AJA EUROPE sarà impossibilitata ad espletare qualsiasi attività. Qualora questa richiesta avvenga durante l'erogazione del servizio, AJA EUROPE interromperà le attività in corso, riservandosi la possibilità di richiedere al cliente l'intera somma pattuita nel contratto/offerta.
- L'utilizzo dei dati personali per l'invio di documentazione commerciale sarà effettuato solo ed esclusivamente senza l'ausilio di sistemi automatici, con la possibilità immediata che tali invii siano immediatamente sospesi.
- È disponibile a richiesta l'informativa completa ed estesa sui dati personali. Tale informativa verrà rilasciata in caso di firma del contratto per la fornitura dei servizi o dietro semplice richiesta da parte del Cliente o potenziale Cliente.

L'Organizzazione, informata di quanto sopra, con la sottoscrizione del presente Regolamento, autorizza AJA EUROPE S.r.l. a:

1. Trattare i dati personali ed eventualmente i dati sensibili o giudiziari che saranno necessari per l'erogazione del servizio;
2. Trattare i dati personali ed eventualmente i dati sensibili o giudiziari mediante l'ausilio di tecnologie informatiche protette;
3. Utilizzare sistemi di comunicazione con il cliente per l'invio di informative anche a carattere commerciale;
4. Utilizzare il nome del Cliente e/o i dati dell'oggetto ispezionato a fini pubblicitari e informativi.

12 RICORSI E RECLAMI

12.1 RICORSI

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da AJA in merito a:

- certificazione;
- ri-certificazione;
- sospensione o annullamento delle stesse;
- esito esami/valutazioni.

Devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta, entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso;
- la descrizione dettagliata dell'esame e del codice identificativo e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento;
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso presentato tramite il modulo disponibile sul sito internet www.ajaeurope.eu viene registrato su apposito registro da un addetto AJA, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento.

Verrà promosso un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con la finalità di risolvere la controversia. L'accertamento può anche comportare il sottoporre nuovamente il caso alle decisioni sulla certificazione. Qualora il ricorso abbia esito positivo, verrà data comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello. In caso di appello, la



controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento dell'appello da un Comitato tecnico appositamente nominato di AJA e in seconda istanza da un Collegio Arbitrale appositamente nominato e composto da:

- un rappresentante di AJA;
- un rappresentante del Candidato che presenta appello;
- una persona "terza parte" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordi, scelta dal Tribunale di Roma, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

Qualora il soggetto interessato voglia prendere visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede AJA, senza effettuare fotocopie.

A conclusione dell'accertamento, verrà informato per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

12.2 RECLAMI

I reclami possono essere presentati in qualsiasi forma (orale, scritta in forma libera, scritta su apposito modulo...) e in qualsiasi momento in conseguenza di motivi d'insoddisfazione per ragioni differenti da quelle previste per i ricorsi, relative all'attività di AJA o di persone certificate da AJA.

In caso di esplicita richiesta del reclamante, AJA ne garantisce l'anonimato nei confronti di eventuali persone certificate coinvolte.

Un addetto AJA riporterà i reclami ricevuti tramite altro mezzo sull'apposito modulo e ne consegnerà copia al Direttore della Divisione, comunicando al reclamante l'avvio del procedimento di reclamo. Il Direttore valida il reclamo: se viene considerato infondato, ne dà comunicazione al reclamante, informandolo nel contempo della possibilità di presentare appello.

Se fondato, il Direttore promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del reclamo, con la finalità di:

- risolvere la controversia, se applicabile;
- migliorare il sistema di gestione di AJA, se il reclamo non assume i termini di una controversia;
- confermare, sospendere o revocare certificazioni rilasciate, nel caso in cui il reclamo riguardi una persona certificata.

Tale accertamento può prevedere l'audizione delle persone interne e esterne coinvolte, la richiesta di ulteriori informazioni al reclamante e qualsiasi azione che aiuti la composizione della controversia.

Contestualmente alla preparazione dell'accertamento, il Direttore comunica l'esistenza di un reclamo all'eventuale persona certificata coinvolta.

Nel caso in cui il Direttore sia direttamente coinvolto nel reclamo presentato, l'accertamento viene affidato a figure indipendenti.

Il trattamento di un reclamo può avere, a titolo non esaustivo, uno o più dei seguenti esiti:

- esito negativo: il reclamo viene considerato non accettabile
- correzioni, azioni correttive e azioni preventive interne
- decisioni di sospensione o revoca di certificati rilasciati

L'esito del reclamo viene comunicato al reclamante e alle persone coinvolte; i dettagli degli accertamenti vengono comunicati nei limiti delle garanzie di riservatezza all'interno delle quali opera AJA.

Eventuali appelli ai reclami sono gestiti come descritto nel capitolo relativo ai ricorsi

13 Contenziosi

Qualsiasi controversia che dovesse ingenerarsi con riferimento all'esistenza, validità, interpretazione, risoluzione, nullità, annullabilità ed esecuzione del presente contratto, e dei documenti ad esso correlati, viene fin d'ora devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Avellino.



14 Pubblicità dei risultati dell'attività ispettiva

I dati del committente che ha commissionato il servizio di ispezione sono inseriti in apposito Registro delle Ispezioni effettuate predisposto dall' Odl.

Una volta ottenuto il certificato/rapporto di ispezione, il committente può far riferimento ad esso alla sola condizione che tale riferimento avvenga in modo corretto e tale da non indurre terzi ad errate interpretazioni. In particolare, deve risultare chiaramente che l'eventuale conformità attestata nel certificato/rapporto riguardi le opere verificate nel corso dell' ispezione e non altre.

Il cliente può fare riferimento al rapporto di ispezione ottenuto attraverso l'utilizzo di copie integrali (non copie parziali) e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché non vi siano distorsioni della struttura e la stessa rimanga uniforme e leggibile.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento alla conformità diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare AJA EUROPE per riceverne lo specifico benestare.

15 Tariffario

Le tariffe di AJA EUROPE, relative all'attività di ispezione da svolgere, sono riportate nelle singole offerte redatte in maniera imparziale e non discriminatoria nei confronti di tutte le Organizzazioni richiedenti. Tali offerte vengono predisposte per ciascun cliente, sulla base della modulistica standard dell'Odl.

Oltre alle voci generali inerenti l'attività di ispezione possono essere addebitati al committente del servizio ispettivo anche i rimborsi chilometrici, i rimborsi di spese vive (p.e. vitto e alloggio) e altri quali quelli sostenuti in caso di possibili inconvenienti, nella programmazione e/o nella esecuzione dell'ispezione, non imputabili ad AJA EUROPE.

16 Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte e comprende anche il rimborso dei costi di cui All' art. 16.

Valgono inoltre le seguenti condizioni:

- nel caso in cui il cliente disdica le attività di verifica on site programmate nell' arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, AJA EUROPE si riserva la facoltà di addebitare un corrispettivo pari al 20% dell'importo dell'intero servizio ispettivo ed il committente è tenuto a pagarlo;
- nel caso di interruzione dell'attività ispettiva, qualsiasi ne sia la causa, il committente sarà tenuto a versare a favore di AJA EUROPE l'importo complessivo previsto nel Contratto.

17 Cessione del Contratto

L'Azienda Cliente con la sottoscrizione del presente Regolamento consente, sin da ora, ad AJA Europe Srl la cessione del/i correlato/i contratto/i sottoscritto/i ai sensi dell'art. 1407 C.C. e sottoscrivendo il presente Regolamento, presta espressamente il proprio consenso.

18 Rinvio alla normativa vigente

Per quanto non previsto dal presente regolamento, le parti faranno riferimento alla normativa vigente.

Per accettazione:



AJA EUROPE S.R.L.

DIPARTIMENTO ISPEZIONI

RG_REGOLAMENTO_CONTROLLO_TECNICO

Data:

Timbro e Firma del Legale Rappresentante: _____

Ai sensi degli artt.1341,1342 c.c. per specifica accettazione degli artt.: 4 – Attività di Controllo Tecnico, 5 – Contratto, 6 - Obblighi del committente del servizio ispettivo, 9 - Modificazioni e Trasformazioni, 10 – Dichiarazioni inesatte o incomplete, 11 - Protezione dei dati personali, 12 - Reclami, 13 - Ricorsi, 14 – Contenziosi, 17 – Fatturazione,18- Cessione del contratto

Data:

Timbro e Firma del Legale Rappresentante: _____