

1	Presentazione dell'azienda .....	2
2	Servizi di ispezione .....	2
2.1	La norma di riferimento .....	2
2.2	I benefici e vantaggi del servizio .....	3
3	Procedure di ispezione .....	3
3.1	Richiesta, riesame ed emissione dell'offerta (preventivo) .....	3
3.2	Metodi e procedure di ispezione .....	6
3.3	Forma e modalità di trasmissione dei documenti .....	7
3.4	Gruppo di lavoro .....	7
4	Qualità del servizio .....	8
4.1	Principi generali .....	8
4.2	Indici di performance .....	9
5	Diritti del Cliente .....	9
5.1	Informazioni alla clientela .....	9
5.2	Segnalazioni, reclami e contenziosi .....	10
5.3	Responsabilità da disservizio .....	10
5.4	Responsabilità per mancata prestazione del servizio .....	10

COPIA CONTROLLATA  N. \_\_\_\_\_

Rev.	Parte/Pagine/descrizioni delle modifiche	Redaz./Verifica	Approvazione	Data
4	Aggiornamento servizi ispettivi erogati	V. Varalda	G. Rizzo	06/06/22
3	Revisione generale del documento (cambio nome e sedi)	V. Varalda	G. Rizzo	15/03/22
2	Rimissione per variazione carta intestata e cambio ROI	V. Varalda	G. Rizzo	11/01/21

## **1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

Sofein è una nuova idea, un nuovo progetto, una nuova realtà nell'universo dei servizi di Facility Management avanzato all'ambiente costruito e al territorio.

Sofein è presente con sedi e presidi operativi in tutta Italia e opera su tutto il territorio tramite un network di professionisti tecnici e piccole/medie imprese partner che si integrano tra loro in modo organico e complementare.

Sofein si propone di:

- Progettare e gestire nuovi servizi e nuove applicazioni volte all'ottimizzazione di processi e sistemi riconducibili al concetto di Smart City, che siano in grado di migliorare, semplificare e rendere fruibili, "a costi sostenibili", i servizi pubblici e privati della collettività e promuovere una crescita intelligente della comunità stessa
- Progettare e diffondere modelli avanzati di Real Estate Management e di efficientamento energetico in ottica smart
- Contribuire a diffondere la cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro presso tutti i soggetti interessati
- Prestare continua attenzione all'aggiornamento professionale e all'innovazione gestionale e tecnologica tramite l'adesione a progetti di ricerca applicata con i primari enti universitari e scientifici

Attraverso l'Area Controllo Tecnico, conduce ispezioni e controlli indipendenti, prevalentemente su specifica del cliente, in conformità a quanto prescritto dalla norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

Sofein opera sotto accreditamento ACCREDIA, in qualità di Organismo di Tipo C (di seguito anche indicato come Odl), per le ispezioni sulle attività di progettazione ed erogazione servizi di:

- Due Diligence Immobiliari
- Gestione ed efficientamento energetico

## **2 SERVIZI DI ISPEZIONE**

### **2.1 La norma di riferimento**

Sofein opera nel pieno rispetto dei requisiti di indipendenza, imparzialità e riservatezza ai fini della gestione dello schema di accreditamento richiesto, così come indicato nelle norme e nei documenti di riferimento applicabili e riportati nel Manuale del proprio Sistema di Gestione. In particolare, Sofein opera nel pieno rispetto dei requisiti relativi alla separazione tra attività svolte in ambito di ispezioni e in ambito di consulenza tecnico-organizzativa.

Sofein si impegna a non effettuare ispezioni in tutti i casi in cui si riscontrino situazioni che potrebbero risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza e imparzialità dell'attività ispettiva. A garanzia di ciò, ogni ispettore e personale operante nell'Odl si impegna, attraverso la sottoscrizione di un apposito codice deontologico, a

non intrattenere o aver intrattenuto, negli ultimi tre anni e nei tre successivi all'incarico, rapporti professionali con soggetti coinvolti nel processo di progettazione, direzione lavori, collaudi, esecuzione delle opere, realizzazione e commercializzazione di prodotti/componenti/servizi attinenti l'oggetto dell'ispezione.

Durante l'esecuzione dei servizi ispettivi da parte di Sofein, è possibile la presenza di Ispettori di ACCREDIA, l'Ente di Accreditamento che valuta la conformità alla norma ISO 17020. Tale presenza verrà sempre e comunque preventivamente segnalata al Cliente, mediante apposita nota informativa.

### **2.2 I benefici e vantaggi del servizio**

#### **Controllare e monitorare l'operato dei propri subappaltatori**

Il Cliente può far valutare la corretta esecuzione delle opere e/o dei servizi appaltati ad una ditta fornitrice, ottenendo una reportistica che permetta di attuare tempestivamente eventuali azioni correttive o di avere una valutazione di conformità *super partes* rispetto al contratto applicabile, alle leggi e norme cogenti.

#### **Monitorare l'erogazione del proprio servizio**

Il Cliente ha la possibilità di attivare il servizio al fine di valutare e confrontare il proprio operato e, ottenendo un report di un organismo di parte indipendente, può manifestare i risultati ai propri committenti garantendo loro l'imparzialità dei risultati stessi.

#### **Ottimizzare le attività delle risorse interne all'Azienda**

Il Cliente ha la possibilità di evitare il monitoraggio del proprio personale dipendente che opera presso cantieri o siti esterni, potendo così dedicare le proprie risorse alle attività gestionali peculiari dell'Azienda.

#### **Garanzia di operare con un organismo accreditato**

L'operato di Sofein sarà sempre garantito da serietà, correttezza e imparzialità, come di seguito meglio descritto. Inoltre, l'accreditamento garantisce il monitoraggio costante da parte di ACCREDIA, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

## **3 PROCEDURE DI ISPEZIONE**

### **3.1 Richiesta, riesame ed emissione dell'offerta (preventivo)**

La richiesta di un'offerta di servizi ispettivi può essere avanzata da parte dell'interessato anche mediante semplice telefonata e comunque non necessariamente in maniera formale.

A seguito della manifestazione di interesse ricevuta, il Responsabile Tecnico (RT) procede alla raccolta dei dati necessari per le valutazioni di fattibilità tecnico-economica tramite la "Scheda raccolta dati" (MOD.11).

Detto modulo può essere compilato direttamente dal RT, se in possesso delle necessarie informazioni, o inviato al Cliente richiedendo:

- I dati generali dell'appalto (importo contratto, durata e data scadenza appalto, superficie complessiva patrimonio immobiliare, numero/ubicazione/destinazione d'uso dei relativi immobili);
- I dati tecnici degli impianti e del servizio richiesto (potenze termiche/frigorifere installate, numero di centrali e sottocentrali, tipologie di servizi erogati, presenza di impianti speciali).

In questa fase il RT valuta la necessità di condividere con il Cliente il metodo di definizione del campione statistico, anche ove imposto dal cliente stesso. Se necessario viene richiesto un elenco complessivo del patrimonio oggetto di ispezione, al fine di permettere una corretta valutazione e definizione del campione significativo di ispezione.

Con le informazioni raccolte il RT e il ROI valutano la richiesta di offerta ai fini della fattibilità, della valutazione di eventuali conflitti di interesse, ivi inclusa la separazione di responsabilità e vincoli strutturali, personali e commerciali fra Odl e oggetto dell'ispezione. Evidenza del riesame dell'offerta viene registrata direttamente sulla "Scheda raccolta dati" (MOD.11).

Sulla base delle indicazioni scaturite dall'esame della richiesta di offerta, il RT e il ROI elaborano un preventivo mirato alle necessità del Cliente. In particolare, in questa fase sono definite:

- La documentazione tecnica di riferimento;
- Le competenze e le dotazioni tecniche necessarie (risorse e strumentazione);
- Le eventuali esigenze di preparazione dell'oggetto di ispezione e se le stesse debbano essere eseguite a cura di Sofein;
- La disponibilità delle risorse da utilizzare nel periodo previsto.

L'ispezione è un'attività che presuppone la verifica circostanziata di attività, prodotti, servizi che possono avere caratteristiche completamente differenti uno dall'altro. Tale caratteristica impedisce di redigere uno schema tariffario univoco. Le voci di costo che andranno a costituire l'offerta economica sono riconducibili a:

- Cifra forfettaria per la verifica (definita in funzione delle giornate/uomo stimate);
- Rimborso chilometrico e spese vive;
- Maggiorazioni in caso di ripetizione di controlli o per cause imputabili al cliente.

La definizione della parte economica dell'offerta è correlata all'analisi dei costi stimati in giornate/uomo. Tale impegno viene definito, per singola ispezione, sulla base di:

- Estensione e complessità patrimonio immobiliare;
- Tipologia di servizio richiesto;
- Superficie immobile asservito dagli impianti oggetto di ispezione;
- Importo contratto servizio;
- Potenza termica complessiva (riscaldamento) e complessiva dei gruppi frigoriferi (raffrescamento);
- Numero e posizionamento locali tecnici, centrali termiche e sotto centrali termiche.

In base all'impegno determinato come sopra descritto, si procede alla formulazione dell'offerta considerando un costo pari a € 750,00 per giornata/uomo. Le spese di trasporto, vitto, alloggio sostenute per l'espletamento dell'incarico vengono ribaltate al Cliente a piè lista, a meno che non sia diversamente stabilito a livello contrattuale (per i rimborsi chilometrici si fa riferimento alle tariffe ACI in vigore al momento dell'effettuazione della prestazione).

L'offerta viene formalizzata tramite il modulo di Preventivo (MOD.15) che riporta le seguenti informazioni:

- Numero di preventivo (progressivo di tre cifre annuale / anno / ODI);
- I dati del cliente;
- Il referente Sofein ed il referente del cliente;
- L'oggetto del preventivo;
- Le prestazioni componenti il servizio, specificando anche il numero ed il tipo di rapporti da emettere, i tempi di consegna previsti, se necessario dando anche il riferimento puntuale al singolo oggetto di ispezione (es. Immobile);
- Le condizioni generali di vendita (consegnate in allegato al preventivo);
- Il totale del compenso, le condizioni di pagamento e le modalità di fatturazione;
- Eventuali note;
- Le firme di redazione del tecnico incaricato, di verifica del RT, di approvazione del ROI;
- La firma del legale rappresentante di Sofein.

Il preventivo fa sempre riferimento ad una check list applicabile per le ispezioni richieste. Tale check list può essere proposta dal Cliente o redatta appositamente dal personale tecnico di Sofein, in funzione di capitolati, specifiche di servizio, norme tecniche applicabili.

Sofein si riserva la possibilità di non accettare e/o suggerire revisioni a check-list proposte dal Cliente che possano andare in conflitto con norme, prassi o cogenze o comunque risultare non efficaci.

L'accettazione dell'offerta da parte di un Cliente può avvenire solo in forma scritta anche come restituzione firmata del preventivo, oppure sottoscrizione da parte del Cliente di un contratto, di una convenzione, di una lettera di incarico, ecc.

È prevista una quota di acconto che verrà corrisposta all'atto della conferma dell'incarico di ispezione. Se concordato, possono essere previsti acconti durante l'effettuazione delle attività di ispezione.

Può accadere che durante una ispezione, un fatto improvviso ed imprevedibile in fase di preventivo, muti sostanzialmente le situazioni che hanno determinato la previsione elaborata. In tal caso Sofein provvederà ad una revisione, anche sostanziale, del preventivo originario, previa sospensione dell'attività ispettiva, dandone immediata comunicazione al Cliente. L'attività ispettiva riprenderà solo dopo che il Cliente, avendo preso in visione ed eventualmente discusso il nuovo preventivo con il Responsabile dell'Organismo di Ispezione, avrà accettato la nuova preventivazione.

### **3.2 Metodi e procedure di ispezione**

Dopo l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente il Responsabile Tecnico individua il personale, adeguatamente qualificato, cui affidare lo svolgimento dei servizi richiesti. La priorità nella scelta della risorsa viene assicurata al personale interno o che ha già collaborato con Sofein per le attività ispettive.

Qualora fosse necessario affidare lo svolgimento dei servizi richiesti o di parte di essi ad altre risorse esterne, si procederà ad informare opportunamente il Cliente di tale necessità. In nessun caso viene assegnato un incarico ad una risorsa non in possesso dei requisiti di competenza necessari o direttamente coinvolto in eventuali attività di commessa relative al servizio ispezionato.

In caso di ispezioni complesse, che prevedano più giornate sugli stessi oggetti e che richiedano il coordinamento di più risorse e tecnici specialisti, il RT dispone la formalizzazione di un piano di qualità di commessa, nel quale il Responsabile Tecnico riporta:

- Identificazione della commessa e del cliente;
- Organismo e/o soggetto coinvolto, con specifica del luogo di intervento e dei riferimenti da contattare;
- Destinazione della fornitura/prodotto;
- Identificazione dell'oggetto dell'ispezione;
- Tipologia dei servizi da effettuare;
- Attrezzature da utilizzare e relative tolleranze da rispettare;
- Periodo/data entro la quale il servizio deve essere fornito;
- Elenco di tutti i documenti applicabili in relazione ai servizi da svolgere (allegati quando necessario);
- Numero interventi previsti dal contratto;
- Elenco documenti da emettere per il Cliente, nel corso ed al termine dell'attività ispettiva con relativi tempi di emissione e lingua applicabile;
- Informazioni supplementari di qualsivoglia natura (allegati tecnici);
- I Dispositivi di protezione individuale necessari e prescrizioni di sicurezza e ambiente da rispettare;
- Controlli sui dati delle ispezioni.

L'attività ispettiva viene svolta dalle risorse individuate in accordo a quanto definito dal contratto, dalle procedure, dalle normative di riferimento e dalle prescrizioni sulla sicurezza.

Le non conformità rilevate nel corso delle ispezioni vengono classificate nel seguente modo:

- "N": mancato rispetto di requisiti di legge o norme cogenti;
- "C": mancato rispetto specifiche contrattuali puntuali (in caso di inadempimenti contrattuali di carattere generale e/o sistematico la non conformità viene classificata di tipo "N");
- "A": altri item negativi (norme non cogenti, regole di buona pratica).

Sulla base dei rilievi emersi nel corso della verifica l'ispettore, solo se esplicitamente richiesto contrattualmente, formalizza la "dichiarazione di conformità" ai fini dell'emissione dell'attestazione di conformità. In linea generale, la dichiarazione di conformità è "non conforme" quando anche un solo item quali requisiti di legge o norma cogente non sono rispettati ("N"), oppure quando viene superata la soglia del 10%

degli item giudicati non conformi ("A" e "C"). Tale soglia viene calcolata secondo la relazione espressa in pagina seguente.

$$\text{n° di item non conformi ("A" e "C")/n° totale di item applicabili}$$

Quando la soglia degli item non conformi, calcolata secondo la relazione sopra riportata, risulta inferiore al 10% degli item valutati la dichiarazione di conformità da esprimere è "CONFORME CON PRESCRIZIONI" e le prescrizioni, ovviamente, saranno contenute nel rapporto di ispezione.

In funzione della specifica commessa ispettiva, potranno essere istituite apposite modalità di valutazione della dichiarazione di conformità che dovranno essere riportate sulla documentazione contrattuale.

L'emissione delle attestazioni di conformità può essere effettuata solo quando sia stata espressa dichiarazione di conformità "CONFORME" o "CONFORME CON PRESCRIZIONI", in relazione all'oggetto di ispezione. Quando, per la complessità del patrimonio sottoposto ad ispezione, si sia proceduto alla definizione di campioni significativi dell'oggetto di ispezione RT potrà procedere all'emissione della "Attestazione di Conformità" se e solo se, per tutti gli elementi componenti il campione, sia stata espressa la dichiarazione di conformità "CONFORME" o "CONFORME CON PRESCRIZIONI".

### **3.3 Forma e modalità di trasmissione dei documenti**

Al termine di ogni visita ispettiva viene emesso un rapporto di ispezione la cui copia è rilasciata in genere brevi manu ad un referente del Cliente, oppure inoltrata a mezzo mail/fax (entro i tempi previsti contrattualmente).

Al termine di ogni ciclo di ispezioni verrà emesso un rapporto finale delle attività di ispezione e, solo se richiesta contrattualmente, una "Attestazione di conformità".

Il rapporto finale e l'attestazione di conformità saranno trasmessi secondo il metodo privilegiato dal cliente, entro i tempi previsti contrattualmente e riporteranno l'espressa dicitura "Sofein S.p.A. – Area Controllo Tecnico".

### **3.4 Gruppo di lavoro**

Il gruppo di lavoro è costituito da persone con laurea in Ingegneria o Diploma ad indirizzo tecnico che operano da numerosi anni nel settore impiantistico. Come definito nel Manuale della Qualità, le attività saranno gestite e organizzate con il supporto di:

- Responsabile dell'Organismo di Ispezione (ROI)
- Responsabile tecnico (RT) o vice RT in sua assenza
- Responsabile del Sistema di gestione Integrato (RSGI)
- Numero adeguato di Ispettori (ISP)

## **4 QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Ai fini della garanzia di qualità nell'espletamento del servizio ispettivo, Sofein si impegna al rispetto dei principi generali di seguito elencati e verifica costantemente efficienza ed efficacia della propria attività attraverso l'impiego di indici di performance.

### **4.1 Principi generali**

Conformemente a quanto prescritto dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, Sofein ed il suo personale sono impegnati al rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza e riservatezza.

#### **Imparzialità e indipendenza**

Sofein si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In particolare, Sofein ha definito una procedura per identificare, valutare con continuità, eliminare e/o minimizzare i rischi per l'imparzialità derivanti dall'attività di Organismo di Ispezione (Odi), dalle sue relazioni strutturali e societarie, dalle relazioni individuali del proprio personale, da eventuali relazioni incidentali e da relazioni legate ad attività svolte dal proprio personale all'esterno dell'ambito del controllo tecnico. Tale procedura per tutti i rischi identificati come significativi prevede la definizione di azioni di mitigazione del rischio, dalla cui analisi si procede alla determinazione del rischio residuo per verificare l'efficacia del piano di adeguamento stabilito, al fine di valutare l'accettabilità del rischio residuo stesso.

Secondo tali valutazioni Sofein si è dotata di un Codice Deontologico che viene sottoscritto da tutto il personale operante per l'Odi, oltre a richiedere la sottoscrizione di una dichiarazione di assenza di conflitto di interessi al personale direttamente interessato alle ispezioni. Sofein ha inoltre stabilito che il personale coinvolto nelle ispezioni non deve appartenere, né dipendere gerarchicamente e/o funzionalmente dall'area aziendale oggetto di ispezione, né avere in alcun modo partecipato alla progettazione, alla lavorazione e/o monitoraggio dei servizi oggetto di ispezione.

Resta inalterata la possibilità del Cliente di ricusare l'Ispettore nominato da Sofein, dandone comunicazione motivata entro dieci giorni dal ricevimento della pianificazione.

#### **Riservatezza**

Oltre a quanto previsto dalle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, come da Regolamento (UE) 2016/679, un impegno alla riservatezza è sottoscritto come obbligo contrattuale da tutti i dipendenti e da tutte le risorse esterne comunque impiegate da Sofein in forza di un rapporto contrattuale (Impegno alla riservatezza).



Sofein si impegna affinché tutte le informazioni, sia di natura tecnica che commerciale, acquisite nello svolgimento dei propri incarichi, non vengano divulgate o trasmesse a soggetti a cui non spettino per obbligo legislativo/normativo o per contratto.

Nel caso in cui la natura stessa del dato ne implichi la diffusione pubblica, Sofein informa preventivamente il cliente. Similmente, qualora Sofein fosse obbligato per legge a rilasciare informazioni riservate, il cliente o il singolo interessato dovranno essere, a meno che sia proibito dalla legge, avvertiti delle informazioni fornite.

Sofein, inoltre, tutela il diritto di proprietà, facendo divieto ai propri ispettori e tecnici di utilizzare per proprio utile e/o di diffondere notizie, tecnologie e informazioni conosciute durante le attività ispettive.

#### 4.2 Indici di performance

Sofein mantiene costantemente sotto controllo l'attività ispettiva, attraverso gli indici seguenti:

- Indice di Commessa
- Indice dell'attività ispettiva
- Indice di affidabilità degli Ispettori

### 5 DIRITTI DEL CLIENTE

Al Cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Accessibilità alle informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e sui relativi costi;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Accessibilità alla procedura di reclamo;
- Certezza del servizio.

#### 5.1 Informazioni alla clientela

Sofein assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai Clienti circa le modalità di prestazione del servizio. È inoltre a disposizione dei propri Clienti attraverso le modalità riportate nella tabella di seguito.

Operazione da effettuare	A chi rivolgersi	Orario	Tel. - fax - e-mail
Richiesta informazioni Segnalazioni anomalie	Responsabile Tecnico <b>Giordano Suardi</b>	09 - 18	Tel. +39.0121040100 Fax +39.0121321008 suardi.giordano@sofein.it
Inoltro reclamo	Responsabile Qualità <b>Vanni Varalda</b>	09 - 18	Tel. +39.0121040100 Fax +39.0121321008 varalda.vanni@sofein.it

## **5.2 Segnalazioni, reclami e contenziosi**

Oltre agli indirizzi di posta elettronica sopra riportati, ogni cliente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli alla sede di Pinerolo (TO) 10064, Stradale San Secondo 96, precisando, oltre alle proprie generalità, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

Sofein si impegna a fornire tempestivamente una risposta scritta entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera/reclamo o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento.

I contenziosi, eventualmente mossi dalle parti interessate su una ispezione condotta da Sofein o nei confronti della gestione di una pratica ispettiva, verranno presi in considerazione solamente se formalizzati e debitamente circostanziati. Vengono direttamente seguiti dalla Presidenza (il Responsabile dell'Organismo di Ispezione) che li analizza e li gestisce con il RT e con la Funzione Affari Legali e Societari.

Per eventuali controversie nascenti dall'erogazione di servizi ispettivi le parti eleggono competente in via esclusiva il Foro di Torino.

## **5.3 Responsabilità da disservizio**

L'azienda risponde nei confronti del Cliente dei danni derivanti da inadempienza contrattuale, laddove tale inadempienza derivi da fattori imputabili all'azienda stessa.

Eventuali danni causati dal personale incaricato dall'Azienda per le attività da contratto, sia presso il Cliente che presso terzi, sono a carico di Sofein.

## **5.4 Responsabilità per mancata prestazione del servizio**

Il diritto alla prestazione del servizio deriva dal contratto stipulato.