



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

**REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE**

# REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

REVISIONE	DESCRIZIONE	DATA	APPROVAZIONE	VERIFICA
ED. 0 REV.3	TRADUZIONE IN INGLESE DEI RILIEVI (PARAGRAFO 4)	08/05/2020	GAIA PEYRANI	
ED. 0 REV.2	RILIEVI ACCREDIA PER ACCREDITAMENTO	24/05/2019	GAIA PEYRANI	
ED. 0 REV.1	AGGIORNAMENTO CLAUSOLE VESSATORIE	26/03/2019	GAIA PEYRANI	
ED. 0 REV.0	PRIMA EMISSIONE	07/02/2019	GAIA PEYRANI	



**TTR**•INSTITUTE

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

**REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE**

**1 INDICE**

1	INDICE .....	2
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
4	DEFINIZIONI .....	3
5	GENERALITÀ .....	5
	Applicazione del Regolamento Generale.....	5
	Oggetto del Contratto .....	5
	Prezzi .....	5
6	PROCESSO DI ISPEZIONE E SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ.....	6
	Richiesta dell'attività Ispettiva e formulazione dell'offerta .....	6
	Campionamento .....	6
	Conduzione dell'attività Ispettiva .....	6
	Emissione del Rapporto / Certificato di Ispezione.....	7
	Prove di laboratorio .....	8
7	SUBAPPALTO.....	8
8	RISERVATEZZA E IMPARZIALITÀ .....	8
9	RECLAMI, RICORSI E CONTESTAZIONI .....	9
10	RESPONSABILITÀ (diritti e doveri delle parti) .....	10
11	RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA. ....	10
12	TERMINI DI PAGAMENTO .....	11
13	FORO COMPETENTE .....	11
14	CLAUSOLE VESSATORIE .....	12



**TTR • INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

### 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento illustra le procedure applicate da TTR Institute per lo svolgimento delle attività di Ispezione in qualità di “Organismo di Tipo A” (come definito dalla ISO 17020). Il regolamento definisce le modalità che devono seguire le Organizzazioni per richiedere ed ottenere le ispezioni e l’iter di gestione delle stesse.

### 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Da intendersi applicati nell’ultima edizione in vigore

ISO 17020

ISO 17000

ISO 17025

### 4 DEFINIZIONI

Agli effetti del presente documento si intende per: "TTR Institute": la società TTR Institute s.r.l. con sede legale in via Baden Powell 3/ter - 21052 Busto Arsizio - Varese (VA). P.I. 03118550122, rappresentato ai fini del presente contratto dal legale rappresentante, Sig. Paolo Reina.

**Cliente:** Organizzazione che richiede a TTR Institute un’attività di ispezione o su incarico della quale viene svolta l’attività di ispezione ovvero il soggetto giuridico, pubblico o privato, individuato nella parte anagrafica associata a questo Regolamento Generale, che richiede a TTR Institute l’effettuazione di ispezioni.

**Imparzialità:** Presenza di obiettività.

Nota1: Obiettività significa che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell’organismo di ispezione.

Nota 2: Altri termini che sono utili per trasmettere il concetto di imparzialità sono: indipendenza, assenza di conflitto di interessi, assenza di parzialità, assenza di pregiudizio, neutralità, onestà, apertura mentale, equità, distacco, equilibrio. (UNI CEI EN ISO/IEC 17020)

**Ispezione:** Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della conformità a requisiti specifici, o sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali. (UNI CEI EN ISO/IEC 17020).

**Organismo di ispezione:** organismo che esegue ispezioni. (UNI CEI EN ISO/IEC 17020).

**Ispettore:** personale tecnico qualificato e incaricato per eseguire l’attività di ispezione.

**Piani di Ispezione:** Il Piano di ispezione è la struttura documentale che gestisce la commessa: direttamente o attraverso documenti cui fa riferimento, copre come minimo i seguenti aspetti (ISO 17020):

- descrizione dell’oggetto dell’ispezione e riferimenti commerciali (committente, ordine, tempi di consegna, ecc.);



**TTR • INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

- dati di base e requisiti da soddisfare/obiettivi;
- eventuali criticità individuate in sede di affidamento dell'incarico;
- competenze tecniche necessarie per svolgere l'attività;
- composizione del gruppo di ispezione con descrizione del ruolo e specializzazione di ciascuno dei componenti il gruppo;
- impegni di tempo previsti per ciascuna risorsa del gruppo di ispezione;
- 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 ispezione;
- procedura di campionamento utilizzata, statisticamente valida ai fini dell'ispezione.

**Piano Visita:** tutte le informazioni relative alla commessa di Ispezione e evidenziate nel “Piano di Ispezione” che TTR comunica al cliente in sede di offerta.

**Rilievo:** risultato della valutazione formalizzato da TTR Institute e classificato come Non conformità, Osservazione o Commento.

**Non conformità (NC):** rilievo che segnala la presenza di una deviazione/mancanza che:

- a) mette a rischio l'affidabilità del prodotto / processo / servizio oggetto di Ispezione;
- b) compromette la capacità del cliente di mantenere il livello qualitativo stabilito o indica un blocco nel funzionamento del SGQ e/o;
- c) minaccia la credibilità del processo di Ispezione;
- d) evidenzia il mancato rispetto di requisiti cogenti applicabili inerenti l'ispezione (se applicabile) e/o;
- e) può derivare dal reiterato mancato efficace superamento di un rilievo precedentemente formalizzato all'organizzazione ispezionata.

In inglese è tradotto come NC, nonconformity.

**Osservazione:** rilievo causato da una parziale attuazione di un requisito, che non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità del prodotto / processo / servizio oggetto di Ispezione (in inglese tradotto come Minor NC).

**Commento:** rilievo sollevato non conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dei documenti e/o delle modalità operative dell'organizzazione ispezionata (in inglese tradotto come Not Critical Remark).



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

**Rapporti di Ispezione:** a seguito del rientro dell'ispettore dall'ispezione la documentazione da lui prodotta (verbale di ispezione) viene revisionata ed approvata dal direttore tecnico dando vita al Rapporto di Ispezione. Il documento consiste, di fatto, nel verbale d'Ispezione con apposta la firma del Responsabile Tecnico

**Certificato di Ispezione:** su richiesta del cliente il direttore tecnico può emettere un Certificato di Ispezione che attesti formalmente l'avvenuta ispezione.

### 5 GENERALITÀ

L'accettazione delle offerte di Ispezione proposte da TTR Institute comporta l'adesione integrale, senza riserva alcuna, al presente Regolamento Generale.

Eventuali condizioni particolari dovranno essere convenute per iscritto fra le parti prima dello svolgimento dell'Ispezione.

Informazioni generali inerenti TTR Institute sono liberamente accessibili e consultabili sul sito web:  
[www.ttrinstitute.eu](http://www.ttrinstitute.eu)

Il sito fornisce, oltre a tutti i dati identificativi, nella sezione "contatti", anche la possibilità di comunicare a mezzo e-mail.

#### Applicazione del Regolamento Generale

Il presente Regolamento Generale si applica al rapporto di fornitura di servizio di Ispezione tra TTR Institute e il Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari convenute tra le stesse parti in forma scritta. I singoli contratti vengono conclusi secondo apposite convenzioni scritte o mediante accettazioni di offerte da parte di TTR Institute.

Con la firma dell'offerta o la sottoscrizione del contratto si intende accettato il presente Regolamento Generale salvo esplicite deroghe o integrazioni formalmente risultanti dai documenti contrattuali medesimi.

#### Oggetto del Contratto

Il rapporto intercorrente tra la società TTR Institute e i suoi Clienti si dovrà intendere espressamente regolato dalle norme del codice civile relative al contratto di appalto, avente ad oggetto la prestazione di servizi da parte di TTR Institute nell'ambito dell'attività di Ispezione.

#### Prezzi

I prezzi e le condizioni di pagamento delle prove e dei servizi resi dalla società TTR Institute sono quelli previsti dall'offerta redatta oppositamente per il servizio richiesto o dall'eventuale contratto.

Ispezioni inizialmente commissionate alla società TTR Institute per i quali successivamente il committente dichiara di non voler più fruire, per qualsiasi causa o ragione, dovranno comunque essere pagati secondo i termini o le condizioni di cui al capoverso precedente.



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

### 6 PROCESSO DI ISPEZIONE E SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ

#### Richiesta dell'attività Ispettiva e formulazione dell'offerta

TTR Institute riceve una richiesta di attività ispettiva da parte di un cliente che può essere esso stesso il soggetto da ispezionare oppure il committente dell'attività. Nel caso in cui l'ispezione sia da svolgere presso terzi il cliente s'impegna ad assicurare il consenso e la collaborazione dell'organizzazione sottoposta ad Ispezione.

La richiesta viene sottoposta ad un esame di fattibilità. Vengono prese in esame le normative applicabili e viene scelta la metodica più opportuna per la commessa e viene analizzata quella eventualmente proposta dal cliente.

Una volta conclusa l'analisi di fattibilità con esito positivo e con generazione del "Piano di Ispezione", TTR Institute procede con la formulazione dell'offerta comprensiva di "Piano Visita".

L'offerta viene poi inviata al cliente comprensiva di eventuale Piano di Campionamento se necessario.

Ad ogni Ispezione viene associato un team ispettivo, con le opportune competenze tecniche, che viene comunicato al cliente in sede di offerta. I servizi concernenti l'attività di Ispezione, verranno quindi svolti da personale qualificato da TTR Institute facente capo alla Direzione. Qualora sussistano giustificati motivi, il cliente può richiedere la sostituzione degli Ispettori con motivata comunicazione scritta in sede di conferma dell'offerta. In caso in cui la comunicazione del nominativo del personale incaricato venga data successivamente, il cliente può comunque richiedere la sostituzione entro 72 ore precedenti l'attività.

La data in cui viene svolta l'Ispezione viene concordata con il cliente in base alle esigenze dello stesso e nelle tempistiche previste dai documenti di riferimento.

#### Campionamento

TTR Institute esegue attività ispettive primariamente in conformità a norme, regolamenti, disciplinari per la certificazione di prodotti e/o la qualificazione di processi. In questi casi le regole di campionamento sono specificate nei documenti di riferimento dell'attività ispettiva, sia che si tratti di campionamento convenzionale sia che si tratti di campionamento statistico.

Nei casi in cui l'attività ispettiva non faccia riferimento a documenti che prescrivono il campionamento e richieda necessariamente l'estrazione di un campione da un insieme di manufatti TTR Institute predispone un Piano di Campionamento statistico da sottoporre al committente in fase di offerta.

TTR Institute non opera secondo Piani di Campionamento ridotti se la riduzione implica una perdita di rappresentatività del campione al di sotto dei livelli di rischio ( $\alpha$  e  $\beta$ ) stabiliti dalle norme internazionali.

#### Conduzione dell'attività Ispettiva

A seguito della pianificazione e della preparazione dell'Ispezione, l'ispettore esce in visita nel sito concordato col cliente.



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

L'ispettore compie l'ispezione secondo i requisiti di commessa, sulla base dei dati in check list e delle proprie specifiche competenze tecniche.

Al termine dell'Ispezione viene fornito al cliente il Verbale d'Ispezione dove il campionamento, se previsto, è registrato insieme alle altre evidenze documentali richieste.

All'interno del Verbale di Ispezione, nel paragrafo dedicato vengono registrati i rilievi emersi.

Come dal paragrafo definizioni i rilievi si dividono in 3 tipologie:

- Non conformità
- Osservazioni
- Commenti per il miglioramento

### Emissione del Rapporto / Certificato di Ispezione

La chiusura della commessa di ispezione è oggetto di un Rapporto di Ispezione o, se richiesto dal cliente, di un Certificato di Ispezione.

Tale documento è approvato dal Responsabile Tecnico ed inviato al cliente in forma elettronica.

TTR Institute non emette rapporti di ispezione intermedi.

Il rapporto di Ispezione viene emesso e riporta il Marchio ACCREDIA se l'attività rientra tra quelle sotto accreditamento (per ulteriori dettagli si veda il sito ACCREDIA [www.accredia.it](http://www.accredia.it)). L'uso del marchio ACCREDIA è precluso ai Clienti degli Organismi di Ispezione come da RG-09 paragrafo 6.4 pertanto i clienti di TTR Institute non sono autorizzati all'utilizzo di tale marchio.

I rapporti / certificati vengono emessi, in unico esemplare se in forma cartacea, o in forma digitale con firma elettronica. Il rilascio di eventuali duplicati come copie conformi all'originale (conservato in formato PDF per almeno 10 anni), su richiesta del Cliente, può costituire oggetto di separato addebito. I rapporti / certificati vengono emessi in conformità alle norme generali sull'accREDITAMENTO degli Organismi d'Ispezione. Il formato del rapporto è predefinito da TTR Institute, su modulistica TTR Institute. L'emissione di rapporti / certificati secondo formati corrispondenti a specifiche del Cliente deve essere richiesta per iscritto; qualora tale personalizzazione sia consentita dalle norme generali sull'accREDITAMENTO e sia tecnicamente possibile, costituisce prestazione accessoria, il cui corrispettivo può essere preventivamente concordato con il Cliente. Salvo che non sia diversamente convenuto, i rapporti / certificati in forma digitale vengono consegnati al cliente tramite posta elettronica al riferimento specificato dal cliente in sede di ordine.

TTR Institute non si assume la responsabilità per la perdita, l'alterazione o la diffusione non autorizzata dei dati e/o informazioni dipendenti dal cattivo funzionamento del sistema telematico di trasmissione o da eventuali eventi non direttamente riconducibili a suo fatto e colpa.

È vietata la duplicazione parziale dei Rapporti di Ispezione senza la preventiva autorizzazione scritta di TTR Institute. TTR Institute provvede all'archiviazione in forma elettronica e/o cartacea dei rapporti di Ispezione per almeno 10 anni secondo modalità previste dalla vigente normativa.



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

### Prove di laboratorio

Le prove di Laboratorio da svolgere a seguito dell'Ispezione verranno successivamente quotate in un'offerta dedicata.

I campioni prelevati dall'Ispettore, eventualmente provvisti di packaging del produttore, verranno spediti a cura del cliente (con spese a carico dello stesso). In via eccezionale il trasporto può essere effettuato direttamente dall'ispettore qualora il cliente garantisca che i campioni non siano deteriorabili e di dimensioni adeguate e che tale metodologia sia stata preventivamente concordata fra il cliente e la Direzione di TTR.

Le prove sui campioni prelevati durante l'Ispezione sono di tipo distruttivo.

L'invio dei campioni susseguente a un'ispezione svolta da TTR Institute si deve intendere come piena ed espressa accettazione dell'offerta, (e delle Condizioni di Fornitura ad essa associate), per il servizio di testing a seguito dell'Ispezione.

## 7 SUBAPPALTO

Eventuale subappalto di attività sotto accreditamento è esclusa (fatta eccezione per impossibilità di forza maggiore nell'esecuzione temporanea di tali Ispezioni e per Ispezioni non sotto accreditamento, per le quali ci si avvarrà di Organismi di Ispezione a loro volta accreditati o di dimostrata esperienza e affidabilità).

I motivi per subappaltare possono comprendere quanto segue:

- un sovraccarico di lavoro imprevisto o anomalo;
- i membri chiave del gruppo di ispezione sono impossibilitati;
- le installazioni o gli elementi chiave delle apparecchiature sono temporaneamente non idonei all'utilizzo;
- parte del contratto del cliente comporta ispezioni non coperte dal campo di applicazione dell'organismo di ispezione o che sono al di fuori della capacità o delle risorse dell'organismo stesso.

TTR informa il cliente della propria intenzione di subappaltare qualsiasi parte delle ispezioni direttamente nell'offerta.

Ogni volta che dei subappaltatori eseguano lavori che sono parte di un'ispezione, la responsabilità per qualsiasi determinazione di conformità dell'elemento sottoposto ad ispezione rispetto ai requisiti, restano a TTR.

## 8 RISERVATEZZA E IMPARZIALITÀ

Le attività ispettive sono svolte da personale qualificato da TTR Institute.

Le informazioni acquisite nel corso dell'attività d'ispezione, qualsiasi sia la loro natura e/o tipologia, saranno trattate in maniera strettamente riservata, così che sia assolutamente garantito nella conduzione dell'attività un trattamento equo e imparziale; la società TTR Institute è indipendente





**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

dai soggetti richiedenti l'ispezione e il suo personale non è impegnato in nessuna attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi oggetto dell'ispezione. Il sistema qualità e la struttura aziendale di TTR Institute stabilisce l'impossibilità di erogare i servizi d'ispezione quando emergano relazioni che possano costituire, anche potenzialmente, una minaccia all'imparzialità.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione sottoposta ad Ispezione debbano essere divulgate in quanto prescritto da disposizioni di legge o disposizioni di Organismi di notifica o accreditamento l'Organizzazione sottoposta ad Ispezione è messa al corrente delle informazioni rese note a terzi.

Le parti si obbligano a non divulgare in nessuna occasione a terzi la documentazione relativa al contratto e ogni altra informazione di cui venissero a conoscenza durante la sua esecuzione; le parti si obbligano a mantenere verso terzi la massima riservatezza e il segreto d'ufficio su quanto concerne la struttura organizzativa aziendale dell'altra parte.

Ciascuna parte, in particolare, prenderà ogni necessaria precauzione al fine di salvaguardare il segreto d'ufficio ed imporrà tale obbligo ai propri dipendenti e/o collaboratori, ivi compresi quelli delle aziende terze, vietando loro ogni uso abusivo delle informazioni ricevute. Eventuali deroghe a quanto sopra devono essere formalizzate e concordate prima dell'esecuzione dell'attività ispettiva.

### 9 RECLAMI, RICORSI E CONTESTAZIONI

TTR offre ai propri clienti un servizio di assistenza rapido ed efficiente.

Ogni qual volta un cliente dovesse riscontrare un problema, potrà richiedere assistenza sia telefonicamente sia tramite il sito web; se il problema non fosse così risolvibile, il responsabile tecnico TTR dovrà recarsi sul posto, concordando un incontro per poter verificare l'anomalia riscontrata dal cliente, così da poter tempestivamente trovare la soluzione più opportuna per le proprie esigenze.

TTR Institute, ferma l'applicazione di quanto previsto dal proprio sistema di gestione per la qualità, considera impegnativi reclami, ricorsi e contestazioni che il cliente faccia pervenire entro 15 giorni dalla data del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione.

TTR Institute risponde al reclamo/ricorso mediante analisi oggettiva di tutti i dati a sua disposizione. L'analisi verrà poi spedita al cliente che ha esposto il reclamo/ricorso.

Come previsto dalla ISO 17020 (riferimento punti 7.6.3, 7.6.4 e 7.6.5):

- Ogni volta possibile, TTR conferma di aver ricevuto il reclamo o il ricorso, e fornisce, al reclamante o al ricorrente, rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito.
- La decisione, da comunicare al reclamante o al ricorrente è assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona(e) non coinvolta(e) nelle attività di ispezioni originarie in questione. Le figure autorizzate a prendere tali decisioni sono l'Alta Direzione o in sua assenza il Comitato d'Imparzialità.
- Ogni volta possibile, TTR fornisce al reclamante o al ricorrente avviso ufficiale della fine del processo di trattamento del reclamo o ricorso.



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

### 10 RESPONSABILITÀ (diritti e doveri delle parti)

TTR Institute è esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata e/o incompleta comunicazione d'informazioni e/o dati da parte del cliente, ovvero nel caso in cui il loro contenuto si riveli inesatto e/o erroneo e/o falso.

TTR Institute ha la responsabilità di verificare quanto concordato in sede di offerta e non assume alcun ulteriore impegno per la reale sussistenza di requisiti di legge non compresi nel campo di applicazione oggetto del presente contratto.

L'attività di ispezione svolta non esime il cliente / organizzazione sottoposta ad Ispezione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

Nessuna responsabilità può essere imputata a TTR Institute per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dal Cliente / organizzazione sottoposta ad Ispezione. TTR Institute non è in alcun modo responsabile di qualsiasi tipo di danno a terzi provocato dai prodotti, processi e servizi forniti dal cliente / organizzazione sottoposta ad Ispezione.

Il comportamento negligente del Cliente, che si palesi sia come mancanza di corretta collaborazione durante l'attività ispettiva, sia come comportamento dolosamente preordinato a ostacolare il suo regolare svolgimento, rappresenterà causa di risoluzione espressa del presente contratto.

In relazione a quanto già applicabile per legge la responsabilità per esecuzione di attività e risultati non corretti e per danni causati da test esterni o attività esterne non conformi sarà da noi accettata solo nel caso di dolo o colpa grave. Qualora si violi uno degli obblighi contrattuali essenziali per negligenza, la responsabilità di TTR Institute al pagamento di danni a cose o persone è limitata al valore di copertura della nostra assicurazione di responsabilità.

Il cliente s'impegna ad assicurare tutte le condizioni necessarie per consentire un'ottimale svolgimento dell'Ispezione, facendo sì che l'organizzazione sottoposta ad audit, (se diversa dal cliente stesso), s'impegni a mettere a disposizione di TTR tutte le risorse e la documentazione necessaria per lo svolgimento dell'Ispezione e l'eventuale campionatura.

Ogni altra particolare esigenza del Cliente dovrà essere formalizzata, conformemente alle disposizioni delle Procedure di TTR Institute. Per qualsiasi modifica e/o integrazione non risultante da richieste e/o da accordi scritti, farà fede la registrazione effettuata da TTR Institute.

### 11 RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA.

La società TTR Institute, nello svolgimento della propria attività e servizi, ottempera a tutte le prescrizioni e obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori ai sensi della D. LGS N 81 del 9 aprile 2008 e succ. mod., limitatamente ai rischi connessi all'uso di attrezzature, impianti, disposizioni di sicurezza e quant'altro sia, per qualsiasi titolo o ragione nella disponibilità giuridica, comunque denominata, del suo personale.

In sede d'ispezione, il cliente di TTR Institute sarà tenuto a fornire agli ispettori in visita dettagliate informazioni sui rischi specifici presenti nell'ambiente in cui dovranno operare e le misure di



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

## REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE

prevenzione e di emergenza adottati e da adottate in relazione alle attività svolte, compresi i DPI previsti e disponibili, come da Decreto Legislativo 81/08. Gli Ispettori di TTR Institute non introdurranno rischi specifici, se non quelli correlati alla propria presenza sui luoghi di lavoro, quali possono essere, per esempio, possibili distrazioni dalle mansioni specifiche degli operatori a fronte di eventuali domande poste agli stessi.

### 12 TERMINI DI PAGAMENTO

Quando non sia diversamente convenuto con apposito atto separato, le prestazioni devono essere pagate con ricevuta bancaria 30 gg fine mese. In caso di ritardo nel pagamento, salvo diverso e separato accordo scritto, vengono addebitati gli interessi moratori ai sensi degli art.4 e 5 del D.L. n. 231 del 9 ottobre 2002. Il pagamento deve eseguirsi presso la sede di TTR Institute. Nel caso in cui si sia convenuto che il pagamento avvenga mediante ricevuta bancaria, o altro strumento di pagamento, la mancata ricezione dell'avviso di scadenza da parte del Cliente non costituisce giustificazione del mancato o ritardato pagamento.

### 13 FORO COMPETENTE

Le parti espressamente pattuiscono che per qualsiasi controversia dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione e cessazione del presente contratto, sarà riconosciuta, senza eccezione alcuna, la competenza in via esclusiva del Foro di Busto Arsizio, con esclusione di ogni altro e diverso Foro previsto dalla legge in via alternativa e/o concorrente, indipendentemente dalla domiciliazione del committente, dal luogo di stipulazione del contratto, dal luogo di pagamento del corrispettivo del servizio, anche se effettuato a mezzo ricevute bancarie."



**TTR•INSTITUTE**

**TTR INSTITUTE SRL**

Via Baden Powell 3/ter  
21052 Busto Arsizio VA – Italy  
Tel.: +39 0331 342533 – Fax: +39 0331 342534  
Reg. Imprese - Cod. Fisc. - P.Iva 03118550122  
Capitale Sociale Euro 115.436,00  
R.E.A. di Varese 324649  
Pec: ttrinstitute.pec@legalmail.it

Edizione 0 del 07/02/2019  
Revisione 3 del 08/05/2020

**REGOLAMENTO GENERALE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ ISPETTIVE**

## 14 CLAUSOLE VESSATORIE

Le parti sottoscrittrici del presente contratto dichiarano di averlo letto in ogni sua parte, di conoscerne e di averne compreso appieno il suo contenuto e, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1341 C.c., sottoscrivono separatamente le seguenti clausole contrattuali:

- 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3 RIFERIMENTI NORMATIVI
- 4 DEFINIZIONI
- 5 GENERALITÀ - Applicazione del Regolamento Generale - Oggetto del Contratto - Prezzi
- 6 PROCESSO DI ISPEZIONE E SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ - Richiesta dell'attività Ispettiva e formulazione dell'offerta - Campionamento - Conduzione dell'attività Ispettiva - Emissione del Rapporto / Certificato di Ispezione - Prove di laboratorio
- 7 SUBAPPALTO
- 8 RISERVATEZZA E IMPARZIALITÀ
- 9 RECLAMI, RICORSI E CONTESTAZIONI
- 10 RESPONSABILITÀ
- 11 RISPETTO DELLA NORMATIVA ANTINFORTUNISTICA
- 12 TERMINI DI PAGAMENTO
- 13 FORO COMPETENTE

Per TTR INSTITUTE Srl

---