



**ARTIGIANO AMICO**  
**LANCIANO**

## **REGOLAMENTO**

ALLEGATO N. 2

INDIVIDUAZIONE DI NORME COMPORTAMENTALI CHE  
DEFINISCONO IL COMPORTAMENTO DELL'IMPRESA ESECUTRICE  
NEI CONFRONTI DEL CLIENTE E DI ARTIGIANO AMICO LANCIANO

## **REGOLAMENTO**

### **“IL “GRADIMENTO DELL’ INTERVENTO NON DIPENDE SOLO DALLE CAPACITA’ TECNICHE, MA ANCHE E SOPRATTUTTO DAL COMPORTAMENTO”**

Nel presente regolamento vengono indicate le norme cui attenersi e a cui fare riferimento nella gestione dei rapporti con il Cliente e con la ditta Artigiano Amico Lanciano, in quanto consapevoli di entrare in “casa d’altri”.

- ❖ Creare il minor disagio possibile al Cliente, concordando modalità, giorni e orari più idonei per effettuare quanto da Lui richiesto.
- ❖ Esibire ed indossare sempre, inserito nell’apposito porta badge, il “tesserino identificativo” intestato ad Artigiano Amico Lanciano, riportante i dati dell’operatore e della ditta Socia e/o Esecutrice, nelle modalità indicate nel Capitolato Prestazionale.
- ❖ Il rapporto con il Cliente è sempre improntato alla massima correttezza anche nel linguaggio, che non deve comprendere parole scorrette e/o offensive della religione, razza, e condizione sociale di alcuno.
- ❖ Rispettate le forme di cortesia tradizionali porgendo correttamente il saluto a tutti i presenti, ed evitando accuratamente, anche se invitati, a dare del “tu”.
- ❖ Contattare il Cliente per prendere accordi su orari e date dell’intervento, per capire quali attrezzature e materiali necessitino, così da garantire di eseguire nell’immediato quanto richiesto, senza necessità di allontanarsi per reperire il materiale; nel caso dovesse rendersi necessario, avvisare sempre il Cliente delle motivazioni.
- ❖ Avvisare sempre, nel caso di ritardo, rispetto agli accordi presi, il Cliente, e se necessario, anche il referente di Artigiano Amico Lanciano.
- ❖ Informare sempre, in caso di impossibilità ad eseguire quanto pattuito con il Cliente, la direzione di Artigiano Amico Lanciano, che provvederà ad avvisare il Cliente, e alla ricerca di nuova Impresa che possa sostituirsi nell’esecuzione di quanto richiesto.
- ❖ Presentarsi con abiti da lavoro puliti e ordinati, così come tenere all’ordine e pulizia delle attrezzature; queste costituiscono un biglietto da visita che facilita i contatti successivi.
- ❖ Se e quando ritenuto opportuno, o in caso di richiesta, prima di iniziare le attività, fornire al Cliente informazioni sul lavoro e/ o consigli alternativi; al termine dell’esecuzione, e’ importante illustrare al Cliente il lavoro eseguito.
- ❖ Eseguire il lavoro nel tempo giusto richiesto, evitando di perdere tempo in chiacchiere, e garantendo sempre interventi eseguiti a regola d’arte; al termine controllare con il Cliente la funzionalità e correttezza di quanto eseguito.

- ❖ Prima di iniziare le attività, predisporre quanto necessario a tutela e protezione delle attrezzature, mobili, pavimenti e altro di proprietà del Cliente, (teli coprenti, secchi, etc). Al termine del lavoro ripulire i luoghi nel migliore dei modi possibili.
- ❖ Nel caso sia necessario utilizzare attrezzature rumorose, rispettare gli orari di silenzio, e accordarsi con il Cliente, avvisandolo, in modo da recare meno disturbo possibile.
- ❖ Portare sempre il blocco dei “Rapporti di Intervento”, compilarlo correttamente in tutte le sue parti con particolare riferimento alla somma dovuta; al termine del lavoro, consegnare la copia originale al Cliente dopo averlo sottoposto alla sua firma e consegnare al più presto, la copia destinata ad Artigiano Amico s.r.l., all’apposito addetto aziendale.
- ❖ Verificare la correttezza della documentazione del Cliente e verificare se abbia diritto all’applicazione di sconti, o alla non applicazione dei diritti fissi, come eventualmente previsto nel documento “Proposta Economica” .
- ❖ Non richiedere o accettare, neppure per mancia, denaro oltre quello indicato nella fattura emessa, per i pagamenti per servizi di tipo urgente od in pronto intervento;
- ❖ Rispettare i contenuti del Capitolato Prestazionale, della Carta dei Servizi e del presente Regolamento.

## **SICUREZZA**

Sono carico dell'Impresa Esecutrice gli oneri e gli obblighi seguenti, nonché le spese ed i costi relativi alle operazioni qui di seguito descritte, in rispetto dell’art. 96 del D.lgs 81/2008, ovvero di adottare le misure conformi alle **PRESCRIZIONI DI SICUREZZA E DI SALUTE PER LA LOGISTICA DI CANTIERE, PER I SERVIZI IGIENICO ASSISTENZIALI A DISPOSIZIONE DEI LAVORATORI E PER I POSTI DI LAVORO NEI CANTIERI**. A tale scopo, avrà i seguenti compiti:

- ❖ la formazione, l'organizzazione ed il mantenimento del cantiere e l'impiego di mezzi d'opera, compresa ogni attrezzatura necessaria, anche a carattere provvisorio, per una piena e perfetta esecuzione dei lavori appaltati, in stretta osservanza alle disposizioni legislative e regolamentari antinfortunistiche nonché a quelle suggerite dalla pratica al fine di evitare danni, sinistri ed infortuni alle maestranze impiegate nel cantiere ed a terzi.
- ❖ l'approntamento di tutte le opere provvisorie comunemente occorrenti per l'esecuzione dei lavori appaltati quali ponteggi, baracche per il deposito dei materiali e simili.
- ❖ la disciplina delle maestranze del cantiere e l'obbligo dell'assoluto rispetto delle norme vigenti in materia di igiene del lavoro e di prevenzione degli infortuni sul lavoro.
- ❖ lo scarico e trasporto a deposito nell'ambito del cantiere di tutti i materiali di scarto e i relativi oneri per lo smaltimento; la pulizia, con il personale necessario, di tutti i locali, nonché degli spazi esterni sia durante la costruzione sia alla fine dei lavori, in modo da consegnarli sgombri da materiali.
- ❖ la redazione del POS.
- ❖ gli oneri per la sicurezza che scaturiranno dalle indicazioni del Coordinatore nominato dal Cliente, in fase di progettazione ed esecuzione, e dalle vigenti disposizioni di legge, dovranno essere indicate nell’offerta economica e verranno adeguatamente riconosciute.
- ❖ E’ fatto divieto all’Impresa Esecutrice, di cedere ad altri i lavori e attività oggetto del presente contratto, pena la revoca del contratto, impregiudicata da parte di Artigiano Amico ogni altra azione di autotutela.

Per lo svolgimento delle attività inerenti la sicurezza, l'Impresa affidataria dovrà avere personale tecnico in possesso di adeguata formazione.

### **OSSERVANZA DI LEGGI, DECRETI, REGOLAMENTI E CAPITOLATI**

L'Impresa Esecutrice, stante la sua responsabilità circa il raggiungimento dei valori di progetto e la collaudabilità degli impianti, dovrà osservare nell'esecuzione degli impianti - per formale impegno - tutte le norme di legge e di regolamento vigenti ed in particolare:

- ❖ Le norme UNEL ed UNI.
- ❖ Le disposizioni del locale corpo dei Vigili del Fuoco.
- ❖ Le disposizioni USL, ex-ENPI e degli altri Enti ispettivi competenti per territorio.
- ❖ I regolamenti e le prescrizioni Comunali competenti per territorio.

### **PRO MEMORIA**

- ❖ Artigiano Amico Lanciano provvederà ad effettuare, per ogni intervento, la rilevazione del "Gradimento" tecnico e comportamentale dell'intervento, attraverso interviste mirate al Cliente per la valutazione della sua soddisfazione; ciò aiuterà a migliorare l'offerta dei servizi, e ad instaurare un rapporto di fiducia, affidabilità e trasparenza con il Cliente,
- ❖ Artigiano Amico Lanciano effettuerà campagne promo comunicazionali, mirate alla divulgazione dei servizi offerti e all'acquisizione di Commesse, utilizzando più mezzi di comunicazione quali spot, radio e televisivi, pubblicità a mezzo stampa su quotidiani locali e altre testate giornalistiche, e utilizzando tutti i mezzi tecnologici in uso per campagne specifiche sul territorio della città e della Provincia di Chieti e Pescara ed anche in altre province, fermi restando i diritti di esclusiva di Artigiano Amico Srl.
- ❖ **Quanto qui sopra riportato è stato letto ed accettato dal sottoscritto che si dichiara consapevole dei gravi danni d'immagine ed economici che un comportamento difforme da quello descritto potrebbe arrecare sia alla propria Impresa di appartenenza che all'iniziativa di Artigiano Amico Lanciano.**