

Rosamaria Berloco

LE RISERVE NELL'AMBITO DEI LAVORI PUBBLICI

- RISERVE 2.0 ▪ CONTENUTI ▪ PRESUPPOSTI DELLE RISERVE TECNICO-CONTABILI
- LE RISERVE DI NATURA RISARCITORIA ▪ ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS

IN CONFORMITÀ A QUANTO DISPOSTO
DAL CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI (D.LGS. 18 APRILE 2016, N. 50)
E ALLE MODIFICHE INTRODOTTE DAL D.M. 7 MARZO 2018, N. 49



**PRONTO
GRAFILL**
Clicca e richiedi di essere contattato
per informazioni e promozioni

SOFTWARE INCLUSO

WEBAPP CON AGGIORNAMENTO AUTOMATICO

SCHEMI DI ATTI RELATIVI ALLE RISERVE NELL'AMBITO LAVORI PUBBLICI

- Schema di riserva ▪ Schema di certificato di ultimazione dei lavori ▪ Schema di verbale di sospensione dei lavori
- Schema di atto aggiuntivo ▪ Schema di verbale di concordamento nuovi prezzi e atto di sottomissione

SPECIALE CODICE DEGLI APPALTI

Normativa nazionale, normativa regionale e giurisprudenza



GRAFILL

Rosamaria Berloco

LE RISERVE NELL'AMBITO DEI LAVORI PUBBLICI

Ed. I (06-2019)

ISBN 13 978-88-277-0074-7

EAN 9 788827 700747

Collana **Manuali** (245)

Berloco, Rosamaria <1982->

Le riserve nell'ambito dei lavori pubblici / Rosamaria Berloco.

– Palermo : Grafill, 2019.

(Manuali ; 245)

ISBN 978-88-277-0074-7

1. Lavori pubblici – Riserve.

334.4506 CDD-23

SBN Pal0316267

CIP – Biblioteca centrale della Regione siciliana "Alberto Bombace"

© **GRAFILL S.r.l.** Via Principe di Palagonia, 87/91 – 90145 Palermo

Telefono 091/6823069 – Fax 091/6823313 – Internet <http://www.grafill.it> – E-Mail grafill@grafill.it

**CONTATTI
IMMEDIATI**



ProntoGRAFILL
Tel. 091 226679



Chiamami
chiamami.grafill.it



Whatsapp
grafill.it/whatsapp



Messenger
grafill.it/messenger



Telegram
grafill.it/telegram

Finito di stampare nel mese di giugno 2019

presso **Tipografia Luxograph S.r.l.** Piazza Bartolomeo Da Messina, 2 – 90142 Palermo

Tutti i diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica e di riproduzione sono riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta in alcuna forma, compresi i microfilm e le copie fotostatiche, né memorizzata tramite alcun mezzo, senza il permesso scritto dell'Editore. Ogni riproduzione non autorizzata sarà perseguita a norma di legge. Nomi e marchi citati sono generalmente depositati o registrati dalle rispettive case produttrici.



**PRONTO
GRAFILL**

**CLICCA per maggiori informazioni
... e per te uno SCONTO SPECIALE**

SOMMARIO

PREFAZIONE

Prof. Avv. Nicola Pignatelli..... p. 7

PREMESSA..... " 9

1. RISERVE 2.0..... " 11

1.1. Quadro normativo..... " 11

1.2. L'attuale libertà regolatoria delle riserve..... " 11

1.3. «Riserve fai da te»..... " 14

1.4. Possibili approdi interpretativi
sulla disciplina negoziale delle riserve..... " 16

2. CONTENUTI..... " 20

2.1. I documenti contabili..... " 20

2.2. Natura giuridica delle riserve..... " 31

2.3. Modalità di formulazione
ed eccezioni di matrice giurisprudenziale..... " 35

2.4. L'atto idoneo a ricevere le riserve..... " 38

2.5. Tempestività..... " 40

2.6. Oggetto delle riserve..... " 43

2.7. Le pretese dell'appaltatore in relazione
al certificato di ultimazione dei lavori..... " 44

2.8. Le pretese dell'appaltatore in relazione al conto finale..... " 46

2.9. Le pretese dell'appaltatore in relazione al collaudo..... " 51

3. PRESUPPOSTI DELLE RISERVE TECNICO-CONTABILI..... " 56

3.1. Le riserve tecnico-contabili..... " 56

3.2. Le carenze del progetto..... " 56

3.3. Significato di imprevedibilità oggettiva dell'evento..... " 60

3.4. Le perizie di variante..... " 62

3.5. Gli elaborati della perizia di variante..... " 69

3.6. I nuovi prezzi..... " 71

3.7. Le penali contrattuali..... " 72

3.8. I rischi della non corretta contabilità nell'appalto a corpo..... " 74

3.9. I lavori extracontrattuali..... " 77

4. LE RISERVE DI NATURA RISARCITORIA	p.	78
4.1. La natura risarcitoria delle riserve	"	78
4.2. La consegna dei lavori	"	78
4.3. L'andamento anomalo dei lavori	"	84
4.4. La sospensione dei lavori: quando si dice illegittima	"	87
4.5. Il danno da sospensione illegittima.....	"	94
4.6. Il ritardo del collaudo.....	"	98
5. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS	"	101
5.1. L'accordo bonario	"	101
5.2. La transazione.....	"	112
5.3. L'arbitrato	"	115
5.4. Risoluzione	"	122
5.5. Recesso	"	133
SCHEMI	"	139
– Schema di riserva	"	141
– Schema di certificato di ultimazione dei lavori.....	"	143
– Schema di verbale di sospensione dei lavori.....	"	145
– Schema di atto aggiuntivo.....	"	147
– Schema di verbale di concordamento nuovi prezzi e atto di sottomissione.....	"	149
6. CONCLUSIONI	"	151
7. EPILOGO	"	152
8. BIBLIOGRAFIA	"	153
9. SOFTWARE INCLUSO (WebApp con aggiornamento automatico)	"	155
9.1. Contenuti del software incluso	"	155
9.2. Requisiti hardware e software.....	"	155
9.3. Richiesta della password di attivazione del software	"	155
9.4. Utilizzo della WebApp.....	"	155
9.5. Assistenza tecnica (<i>TicketSystem</i>).....	"	156

PREFAZIONE

Il volume è il frutto di un'attenta ed efficace ricostruzione sistematica dell'istituto delle riserve, con il quale l'Autrice da tempo si confronta sia in sede professionale che in sede formativa.

Il lavoro evidenzia come nell'esecuzione dell'appalto di opere pubbliche la formulazione da parte dell'appaltatore di pretese nei confronti dell'Amministrazione debba rispettare regole relative al «tempo» e alla «forma»; tale sistema di regole costituisce lo strumento ed il veicolo per la proposizione delle suddette domande (fondate su un *petitum* e su una causa *petendi*), per quanto tali regole e forme sono oggi rimesse al momento negoziale, a seguito di un problematico rinvio mobile contenuto nell'articolo 9 del d.M. 49/2018. In realtà della legittimità di tale opzione deregolatoria pare potersi dubitare ed essa potrebbe essere superata dal c.d. decreto «sblocca cantieri», in discussione proprio nei giorni in cui il presente volume viene pubblicato. Tuttavia la fluidità e l'incertezza della volontà di riforma non hanno neutralizzato in radice lo sforzo di analisi della normativa vigente.

L'Autrice inquadra in modo analitico le riserve «2.0» (cap. I), i contenuti di esse (cap. II), i presupposti (cap. III), le riserve di natura risarcitoria (cap. IV), arrivando nell'ultimo capitolo a legare il tema di indagine a quello più generale delle *alternative dispute resolutions* (cap. V), nella consapevolezza teorica di una continua tensione tra due modelli, quello in cui può ritenersi che le riserve abbiano natura *negoziale* in senso stretto, ossia costituiscano una manifestazione di volontà tesa a concludere un negozio di accertamento tipico, e quello maggiormente teso a valorizzare, in senso ordinamentale, la natura *funzionale* delle riserve come strumento di controllo dei costi dell'appalto, consentendo quindi all'Amministrazione di verificare fatti suscettibili di determinare un incremento di costo dell'appalto, di avere una continua evidenza della spesa pubblica occorrente per la realizzazione dell'appalto e quindi di valutare eventualmente l'opzione del recesso per eccessiva onerosità dell'appalto.

Il volume è altresì corredato di utili schemi per gli operatori (Schema di riserva, schema di certificato di ultimazione dei lavori, schema di verbale di sospensione dei lavori, schema di atto aggiuntivo, schema di verbale di concordamento nuovi prezzi e atto di sottomissione) che concretizzano la ricostruzione teorica.

L'Autrice fornisce quindi un contributo decisivo all'affascinante e complesso tema della esecuzione dell'appalto, sotto lo specifico profilo della indagine delle riserve, istituto antico ma profondamente vivo.

Prof. Avv. Nicola Pignatelli



**PRONTO
GRAFILL**

**CLICCA per maggiori informazioni
... e per te uno SCONTO SPECIALE**

PREMESSA

Nel complesso «gioco» della procedura che porta alla realizzazione di un'opera pubblica, la fase della gestione e di esecuzione del contratto di appalto, che segue l'aggiudicazione, rappresenta senz'altro un momento particolarmente delicato per il rapporto tra le parti contraenti.

Non di rado accade, infatti, che l'esecuzione dell'appalto dia luogo a controversie relativamente a contestazioni dell'appaltatore; tali controversie alimentano il contenzioso tra committente e impresa, con pesanti ricadute sui tempi di consegna delle opere, sull'esecuzione stessa della commessa e sui costi dell'opera.

Da un lato, proprio i costi dell'opera pubblica e la possibilità che questi subiscano un notevole incremento conseguentemente alle contestazioni dell'appaltatore, impongono l'adozione di strumenti che garantiscano la continua evidenza della spesa e il suo controllo, in armonia con il bilancio pubblico. Occorre, infatti, tenere a mente il contesto operativo in cui il rapporto contrattuale si sviluppa; un contesto di evidenza pubblica dove essenziale è il rispetto dei noti principi costituzionali dell'azione della Pubblica amministrazione: pubblicità, trasparenza, efficienza, efficacia, economicità.

Da altro lato, non può essere ignorata l'altrettanto meritevole esigenza dell'impresa appaltatrice di assicurarsi le entrate previste dall'esecuzione dell'opera, senza dover subire danni economici derivanti dalle sospensioni dell'esecuzione, dalla mancata contabilizzazione dei lavori rispetto alle previsioni progettuali o ancora senza dover affrontare ulteriori costi non preventivati ma facilmente preventivabili in seno a un progetto esecutivo correttamente elaborato.

È qui che intervengono le **riserve**, strumento attraverso il quale è possibile verificare con regolarità e continuità l'andamento dei costi dell'opera pubblica, a garanzia di entrambe le parti del contratto di appalto. In altri termini, allorquando si verificano cambiamenti che incidono sulle modalità e sui termini del contratto di appalto, l'esecutore potrà iscrivere riserva contestando l'accaduto e instando per il maggior danno subito (e/o subendo). A titolo meramente esemplificativo, può costituire motivo di contestazione la ritardata o frazionata consegna dei lavori come anche la difformità dello stato di fatto rispetto alle previsioni di progetto.

Il presente elaborato si propone di analizzare le maggiori richieste che l'appaltatore ritiene di dover formulare nella contabilità in seno a un appalto pubblico evidenziandone la natura giuridica, con un breve *excursus* sulle normative rilevanti che si sono succedute nel tempo, illustrandone la disciplina, a partire dalla descrizione delle sue caratteristiche, con riferimento alle diverse tipologie di riserve esistenti, proseguendo con l'*iter* di formulazione e approvazione delle stesse durante la fase esecutiva del contratto di appalto, con uno sguardo alle recenti pronunce giurisprudenziali di maggiore interesse in materia di riserve.

Il tutto nella consapevolezza di operare nella vigenza di un testo normativo – d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (*codice dei contratti pubblici*) – mancante di una disciplina di dettaglio, espressione della volontà del legislatore di realizzare un'ampia liberalizzazione delle forme e delle moda-

lità di azione delle stazioni appaltanti, che restano comunque vincolate al rispetto di principi generali cogenti.

Pure sarà oggetto di riflessione, giacché **l'attuale normativa demanda alla stazione appaltante la disciplina in tema di riserve**, il *gap* che ne deriverebbe allorquando la stazione appaltante ometta di disciplinare la gestione delle riserve tra appaltatore e committente nel capitolato negoziale.

CAPITOLO 1

RISERVE 2.0**1.1. Quadro normativo**

La matrice normativa dell'istituto delle riserve è risalente. Il Regolamento per la direzione, la contabilità, la collaudazione dei lavori dello Stato che sono nelle attribuzioni del Ministero di Lavori Pubblici (R.d. 25 maggio 1895, n. 350), per lungo tempo ha rappresentato l'unica fonte giuridica in materia. Solo il 21 dicembre 1999, il d.P.R. 554, regolamento di attuazione della legge 11 febbraio 1994, n. 109 (legge Merloni), ha abrogato il regio decreto, riproducendo sostanzialmente le norme in esso contenute in materia di riserve.

Successivamente il d.M. 19 aprile 2000, n. 145, emanato ai sensi dell'articolo 3, comma 5 della legge 109/1994, ha maggiormente definito le modalità di applicazione dell'istituto.

Il d.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, regolamento attuativo del previgente codice dei contratti pubblici, d.lgs. 12 aprile 2006, n. 163, ha codificato poi le norme in tema di riserve, senza modificarne il contenuto, agli articoli, da 189 a 191, e all'articolo 201 estendendo l'ambito di applicazione dell'istituto, inizialmente previsto per i soli lavori, anche agli appalti di servizi e forniture.

Il predetto quadro normativo è rimasto invariato sino all'emanazione del d.lgs. 50/2016. Con esso è stata prevista espressamente l'abrogazione di tutte le precedenti norme in materia di riserve, abrogazione subordinata però all'approvazione di apposite Linee guida. La *ratio* che ha ispirato il legislatore è nel senso di eliminare l'adozione di un regolamento attuativo, in favore di specifiche Linee guida di indirizzo per l'attuazione delle norme del codice degli appalti.

■ **Articolo 216, comma 17, d.lgs. 50/2016** (vigente sino al 30 maggio 2018)

«Fino alla data entrata in vigore del decreto di cui all'articolo 111, comma 1, continuano ad applicarsi le disposizioni di cui alla Parte II, Titolo IX, Capi I e II, nonché gli allegati o le parti di allegati ivi richiamate, del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207».

1.2. L'attuale libertà regolatoria delle riserve

Il testo di riferimento in materia è oggi il d.M. 7 marzo 2018, n. 49 (*Approvazione delle linee guida sulla modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione*), in vigore dal 30 maggio 2018. All'abrogazione del d.P.R. 207/2010, ha fatto seguito, dunque, l'introduzione dell'articolo 9 del d.M. 49/2018 che segna una svolta significativa in tema di riserve, in quanto **demanda alla disciplina prevista dalla stazione appaltante e riportata nel capitolato negoziale** la gestione delle riserve tra appaltatore e committente.

■ **Articolo 9, d.M. 49/2018**

«1. Il direttore dei lavori, per la gestione delle contestazioni su aspetti tecnici e delle riserve, si atiene alla relativa disciplina prevista dalla stazione appaltante e riportata nel capitolato d'appalto».

■ **Articolo 21, d.M. 49/2018**

«1. Il direttore dell'esecuzione, per la gestione delle contestazioni su aspetti tecnici e delle riserve, si attiene alla relativa disciplina prevista dalla stazione appaltante e riportata nel capitolato d'appalto».

In buona sostanza, nell'ottica di semplificare la materia, il legislatore ha conferito alla disciplina contrattuale la regolazione delle riserve, e questo a fronte dell'articolo 111 del codice che non sembrava affatto attribuire alle Linee guida tale ampiezza «discrezionale». Secondo la menzionata disposizione codicistica, le Linee guida, infatti, avrebbero dovuto individuare *«le modalità e, se del caso, la tipologia di atti, attraverso i quali il direttore dei lavori effettua l'attività di cui all'articolo 101, comma 3, in maniera da garantirne trasparenza, semplificazione, efficientamento informatico».*

■ **Articolo 111, d.lgs. 50/2016**

«1. Con decreto del Ministro delle infrastrutture e trasporti, da adottare entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore del presente codice, su proposta dell'ANAC, previo parere delle competenti commissioni parlamentari, sentito il Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici e la Conferenza Unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono approvate le linee guida che individuano le modalità e, se del caso, la tipologia di atti, attraverso i quali il direttore dei lavori effettua l'attività di cui all'articolo 101, comma 3, in maniera da garantirne trasparenza, semplificazione, efficientamento informatico, con particolare riferimento alle metodologie e strumentazioni elettroniche anche per i controlli di contabilità. (si veda il d.m. 7 marzo 2018, n. 49) Con il decreto di cui al primo periodo, sono disciplinate, altresì, le modalità di svolgimento della verifica di conformità in corso di esecuzione e finale, la relativa tempistica, nonché i casi in cui il direttore dell'esecuzione può essere incaricato della verifica di conformità. Qualora le amministrazioni aggiudicatrici non possano espletare l'attività di direzione dei lavori, essa è affidata, nell'ordine, ad altre amministrazioni pubbliche, previo apposito accordo ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, o intesa o convenzione di cui all'articolo 30 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267; al progettista incaricato; ad altri soggetti scelti con le procedure previste dal presente codice per l'affidamento degli incarichi di progettazione. 1-bis. Gli accertamenti di laboratorio e le verifiche tecniche obbligatorie inerenti alle attività di cui al comma 1, ovvero specificamente previsti dal capitolato speciale d'appalto di lavori, sono disposti dalla direzione dei lavori o dall'organo di collaudo, imputando la spesa a carico delle somme a disposizione accantonate a tale titolo nel quadro economico. Tali spese non sono soggette a ribasso. Con decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, adottato su proposta del Consiglio superiore dei lavori pubblici, sono individuati i criteri per la determinazione di tali costi.

2. Il direttore dell'esecuzione del contratto di servizi o di forniture è, di norma, il responsabile unico del procedimento e provvede anche con l'ausilio di uno o più direttori operativi individuati dalla stazione appaltante in relazione alla complessità dell'appalto, al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione da parte dell'esecutore, in conformità ai documenti contrattuali. Con il medesimo decreto, di cui al comma 1, sono altresì approvate linee guida che individuano compiutamente le modalità di effettuazione dell'attività di controllo di cui al periodo precedente, secondo criteri di trasparenza e semplificazione. Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui al comma 1, si applica l'articolo 216, comma 17».

Sia chiaro, a mente dell'articolo 9 del d.M. 49/2018, la stazione appaltante non ha il potere di sopprimere il diritto di fare uso delle riserve. Non sembra, infatti, esserci stata una deregolazione

CONTENUTI

2.1. I documenti contabili

Il presente elaborato non può prescindere da una preliminare disamina dei tratti salienti della contabilità pubblica, giacché, come si avrà modo di vedere, le contestazioni dell'appaltatore sono vincolate, quanto alla sede ove devono essere esplicate, proprio ai documenti contabili.

In primo luogo, è bene ricordare che, in termini generali, nel corso dell'esecuzione di un'opera il committente ha il diritto, come previsto dall'articolo 1662 cod. civ.¹, di controllare lo svolgimento dei lavori e di verificarne a proprie spese lo stato; diritto che può essere esercitato personalmente o anche a mezzo di un professionista incaricato, il cd. *direttore dei lavori*.

Nell'appalto di opere pubbliche, la figura del direttore dei lavori trova la propria fonte nell'articolo 101, comma 3, del codice dei contratti pubblici che affida al professionista il compito di assistere e sorvegliare l'esecuzione, impartendo le opportune istruzioni quando necessario, affinché i lavori siano eseguiti a regola d'arte e in conformità al progetto e al contratto.

■ Articolo 101, d.lgs. 50/2016

«1. La esecuzione dei contratti aventi ad oggetto lavori, servizi, forniture, è diretta dal responsabile unico del procedimento, che controlla i livelli di qualità delle prestazioni. Il responsabile unico del procedimento, nella fase dell'esecuzione, si avvale del direttore dell'esecuzione del contratto o del direttore dei lavori, del coordinatore in materia di salute e di sicurezza durante l'esecuzione previsto dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, nonché del collaudatore ovvero della commissione di collaudo, del verificatore della conformità e accerta il corretto ed effettivo svolgimento delle funzioni ad ognuno affidate.

2. Per il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione dei contratti pubblici relativi a lavori, le stazioni appaltanti individuano, prima dell'avvio delle procedure per l'affidamento, su proposta del responsabile unico del procedimento, un direttore dei lavori che può essere coadiuvato, in relazione alla complessità dell'intervento, da uno o più direttori operativi e da ispettori di cantiere.

3. Il direttore dei lavori, con l'ufficio di direzione lavori, ove costituito, è preposto al controllo tecnico, contabile e amministrativo dell'esecuzione dell'intervento affinché i lavori siano eseguiti a regola d'arte ed in conformità al progetto e al contratto. Il direttore dei lavori ha la responsabilità del coordinamento e della supervisione dell'attività di tutto l'ufficio di direzione dei lavori, ed interloquisce in via esclusiva con l'esecutore in merito agli aspetti tecnici ed economici del contratto. Il direttore dei lavori ha la specifica responsabilità dell'accettazione dei materiali, sulla base anche del controllo quantitativo e qualitativo degli accertamenti ufficiali delle caratteristiche meccaniche e in aderenza alle disposizioni delle norme tecniche per le

¹ Articolo 1662 cod. civ.: «Il committente ha diritto di controllare lo svolgimento dei lavori e di verificarne a proprie spese lo stato. Quando, nel corso dell'opera, si accerta che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite dal contratto e a regola d'arte, il committente può fissare un congruo termine entro il quale l'appaltatore si deve conformare a tali condizioni; trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto è risolto, salvo il diritto del committente al risarcimento del danno».

costruzioni vigenti. Al direttore dei lavori fanno carico tutte le attività ed i compiti allo stesso espressamente demandati dal codice nonché:

- a) verificare periodicamente il possesso e la regolarità da parte dell'esecutore e del subappaltatore della documentazione prevista dalle leggi vigenti in materia di obblighi nei confronti dei dipendenti;
- b) curare la costante verifica di validità del programma di manutenzione, dei manuali d'uso e dei manuali di manutenzione, modificandone e aggiornandone i contenuti a lavori ultimati;
- c) provvedere alla segnalazione al responsabile del procedimento, dell'inosservanza, da parte dell'esecutore, dell'articolo 105;
- d) svolgere, qualora sia in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente sulla sicurezza, le funzioni di coordinatore per l'esecuzione dei lavori. Nel caso in cui il direttore dei lavori non svolga tali funzioni le stazioni appaltanti prevedono la presenza di almeno un direttore operativo, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa, a cui affidarle.

4. Gli assistenti con funzioni di direttori operativi collaborano con il direttore dei lavori nel verificare che le lavorazioni di singole parti dei lavori da realizzare siano eseguite regolarmente e nell'osservanza delle clausole contrattuali. Essi rispondono della loro attività direttamente al direttore dei lavori. Ai direttori operativi possono essere affidati dal direttore dei lavori, fra gli altri, i seguenti compiti:

- a) verificare che l'esecutore svolga tutte le pratiche di legge relative alla denuncia dei calcoli delle strutture;
- b) programmare e coordinare le attività dell'ispettore dei lavori;
- c) curare l'aggiornamento del cronoprogramma generale e particolareggiato dei lavori e segnalare tempestivamente al direttore dei lavori le eventuali difformità rispetto alle previsioni contrattuali proponendo i necessari interventi correttivi;
- d) assistere il direttore dei lavori nell'identificare gli interventi necessari ad eliminare difetti progettuali o esecutivi;
- e) individuare ed analizzare le cause che influiscono negativamente sulla qualità dei lavori e proponendo al direttore dei lavori le adeguate azioni correttive;
- f) assistere i collaudatori nell'espletamento delle operazioni di collaudo;
- g) esaminare e approvare il programma delle prove di collaudo e messa in servizio degli impianti;
- h) direzione di lavorazioni specialistiche.

5. Gli assistenti con funzioni di ispettori di cantiere collaborano con il direttore dei lavori nella sorveglianza dei lavori in conformità delle prescrizioni stabilite nel capitolato speciale di appalto. La posizione di ispettore è ricoperta da una sola persona che esercita la sua attività in un turno di lavoro. Essi sono presenti a tempo pieno durante il periodo di svolgimento di lavori che richiedono controllo quotidiano, nonché durante le fasi di collaudo e delle eventuali manutenzioni. Essi rispondono della loro attività direttamente al direttore dei lavori. Agli ispettori possono essere affidati fra gli altri i seguenti compiti:

- a) la verifica dei documenti di accompagnamento delle forniture di materiali per assicurare che siano conformi alle prescrizioni ed approvati dalle strutture di controllo di qualità del fornitore;
- b) la verifica, prima della messa in opera, che i materiali, le apparecchiature e gli impianti abbiano superato le fasi di collaudo prescritte dal controllo di qualità o dalle normative vigenti o dalle prescrizioni contrattuali in base alle quali sono stati costruiti;
- c) il controllo sulla attività dei subappaltatori;
- d) il controllo sulla regolare esecuzione dei lavori con riguardo ai disegni ed alle specifiche tecniche contrattuali;
- e) l'assistenza alle prove di laboratorio;
- f) l'assistenza ai collaudi dei lavori ed alle prove di messa in esercizio ed accettazione degli impianti;
- g) la predisposizione degli atti contabili e l'esecuzione delle misurazioni quando siano stati incaricati dal direttore dei lavori;
- h) l'assistenza al coordinatore per l'esecuzione.

PRESUPPOSTI DELLE RISERVE TECNICO-CONTABILI

3.1. Le riserve tecnico-contabili

Come visto nel capitolo precedente, le riserve attengono sostanzialmente ad eventi che insorgono nel corso di esecuzione di un appalto e che non sono stati contemplati nelle previsioni tecnico-economiche predisposte dal committente. Se tali eventi di fatto influenzano l'andamento delle prestazioni contrattuali, incidendo sulla spesa complessiva del contratto d'appalto, allora sarà possibile ricorrere all'istituto in disamina.

In dottrina, si distinguono due macro categorie di riserve, le riserve tecnico-contabili e quelle di natura risarcitoria.

In entrambi i casi sussiste una **pretesa di integrazione del corrispettivo d'appalto** e la differenza sostanziale tra le due sta nella **natura** dell'inadempimento del committente.

La natura delle prime è tecnica riguardando il più delle volte una diversa e più onerosa modalità di esecuzione rispetto a quanto previsto in contratto e contabilizzato dalla direzione lavori.

Per quel che concerne le riserve tecnico-contabili, esse includerebbero le domande che contestino un'eccessiva onerosità per eventi sopravvenuti ma oggettivamente prevedibili, i casi di omessa o sottostimata contabilizzazione del corrispettivo nella redazione di perizie di variante, le condizioni in cui sussista facoltà di riaccredito delle penali contrattuali, ogni circostanza in cui si rivendichino maggiori compensi per l'esecuzione di attività originariamente non previste.

3.2. Le carenze del progetto

Come noto, è obbligo dell'amministrazione predisporre una progettazione dettagliata ed eseguibile da parte dell'appaltatore¹.

L'onere della progettazione dettagliata non solo trae origine dalla disciplina civilistica a mente della quale l'oggetto del contratto deve essere determinato o determinabile, ma trova riscontro anche nel codice dei contratti pubblici.

Ai sensi dell'articolo 59, comma 1, d.lgs. 50/2016 «*gli appalti relativi ai lavori sono affidati, ponendo a base di gara il **progetto esecutivo, il cui contenuto, come definito dall'articolo 23 comma 8, garantisce la rispondenza dell'opera ai requisiti di qualità predeterminati e il rispetto dei tempi e dei costi previsti***».

La previsione ha carattere vincolante, il richiamo all'articolo 23 non fa altro che restringere le modalità di redazione del progetto, imponendo il rispetto dei criteri indicati dalla citata norma, secondo cui «*il modello progettuale deve essere sviluppato ad un livello di definizione tale che ogni elemento sia identificato in forma, tipologia, qualità, dimensione e prezzo*».

¹ P.L. Gianforte, *Verifica e Validazione del progetto: esecutività del progetto e profili di criticità*, in www.lavoripubblici.it, 2018.

In sostanza **non devono essere necessarie ulteriori specificazioni**, il progetto deve essere immediatamente cantierabile².

Peraltro, ai sensi dell'articolo 26, comma 4, d.lgs. 50/2016, la stazione appaltante deve eseguire la verifica preventiva della proposta progettuale.

■ **Articolo 26, d.lgs. 50/2016**

«1. La stazione appaltante, nei contratti relativi ai lavori, verifica la rispondenza degli elaborati progettuali ai documenti di cui all'articolo 23, nonché la loro conformità alla normativa vigente.

2. La verifica di cui al comma 1 ha luogo prima dell'inizio delle procedure di affidamento; nei casi in cui è consentito l'affidamento congiunto di progettazione ed esecuzione, la verifica della progettazione redatta dall'aggiudicatario ha luogo prima dell'inizio dei lavori.

3. Al fine di accertare l'unità progettuale, i soggetti di cui al comma 6, prima dell'approvazione e in contraddittorio con il progettista, verificano la conformità del progetto esecutivo o definitivo rispettivamente, al progetto definitivo o al progetto di fattibilità. Al contraddittorio partecipa anche il progettista autore del progetto posto a base della gara, che si esprime in ordine a tale conformità.

4. La verifica accerta in particolare:

- a) la completezza della progettazione;*
- b) la coerenza e completezza del quadro economico in tutti i suoi aspetti;*
- c) l'appaltabilità della soluzione progettuale prescelta;*
- d) presupposti per la durabilità dell'opera nel tempo;*
- e) la minimizzazione dei rischi di introduzione di varianti e di contenzioso;*
- f) la possibilità di ultimazione dell'opera entro i termini previsti;*
- g) la sicurezza delle maestranze e degli utilizzatori;*
- h) l'adeguatezza dei prezzi unitari utilizzati;*
- i) la manutenibilità delle opere, ove richiesta.*

5. Gli oneri derivanti dall'accertamento della rispondenza agli elaborati progettuali sono ricompresi nelle risorse stanziato per la realizzazione delle opere.

6. L'attività di verifica è effettuata dai seguenti soggetti:

- a) per i lavori di importo pari o superiore a venti milioni di euro, da organismi di controllo accreditati ai sensi della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17020;*
- b) per i lavori di importo inferiore a venti milioni di euro e fino alla soglia di cui all'articolo 35, dai soggetti di cui alla lettera a) e di cui all'articolo 46, comma 1, che dispongano di un sistema interno di controllo della qualità;*
- c) per i lavori di importo inferiore alla soglia di cui all'articolo 35 e fino a un milione di euro (rectius: di importo pari o superiore a un milione di euro), la verifica può essere effettuata dagli uffici tecnici delle stazioni appaltanti ove il progetto sia stato redatto da progettisti esterni o le stesse stazioni appaltanti dispongano di un sistema interno di controllo di qualità ove il progetto sia stato redatto da progettisti interni;*
- d) per i lavori di importo inferiore a un milione di euro, la verifica è effettuata dal responsabile unico del procedimento, anche avvalendosi della struttura di cui all'articolo 31, comma 9.*

7. Lo svolgimento dell'attività di verifica è incompatibile con lo svolgimento, per il medesimo progetto, dell'attività di progettazione, del coordinamento della sicurezza della stessa, della direzione lavori e del collaudo.

8. La validazione del progetto posto a base di gara è l'atto formale che riporta gli esiti della verifica. La validazione è sottoscritta dal responsabile del procedimento e fa preciso riferimento al rapporto conclusivo del soggetto preposto alla verifica ed alle eventuali controdeduzioni del progettista. Il bando e la lettera di invito per l'affidamento dei lavori devono contenere gli estremi dell'avvenuta validazione del progetto posto a base di gara.

² Cass. civ., Sez. I, 23 novembre 2012, n. 20756 ribadisce che il progetto esecutivo è da intendersi come progetto cantierabile.

LE RISERVE DI NATURA RISARCITORIA

4.1. La natura risarcitoria delle riserve

L'esecuzione delle opere pubbliche, come noto, deve procedere nel rispetto dei termini fissati dalla legge o dal contratto rispetto a ciascuna fase nonché secondo le tempistiche previste nel cronoprogramma e senza trascurare la programmazione ingegneristica che consente all'appaltatore di ottimizzare la propria capacità produttiva.

Allorquando, per cause imputabili alla committente, il percorso di regolare avanzamento dei lavori subisce un rallentamento o un arresto, deriva in capo all'appaltatore un pregiudizio economico.

È qui che si inserisce la seconda categoria di riserve ossia quella di natura risarcitoria che, a differenza delle riserve tecnico-contabili, ha ad oggetto il risarcimento di un danno provocato dalla condotta della committente ritenuta dall'appaltatore contraria alla legge o in violazione delle disposizioni contrattuali.

In buona sostanza, le riserve di natura risarcitoria attengono a contestazioni sull'operato dell'amministrazione, con particolare riguardo al rispetto dei principi generali di correttezza e buona fede nella fase di esecuzione del contratto. I predetti principi impongono al committente di cooperare con l'esecutore al fine di giungere alla costante e concreta esecuzione dei lavori. Quando ciò non accade, ad esempio in casi di sospensioni illegittime, anomalo andamento dei lavori, ritardo nella consegna del cantiere, l'appaltatore è legittimato a chiedere il risarcimento del danno, per violazione dei suddetti principi.

4.2. La consegna dei lavori

L'articolo 5 del d.M. 49/2018 disciplina la consegna dei lavori con la quale si pone in esecuzione il contratto di appalto.

■ Articolo 5, d.M. 49/2018

«1. Il direttore dei lavori, previa disposizione del RUP, provvede alla consegna dei lavori, per le amministrazioni statali, **non oltre quarantacinque giorni** dalla data di registrazione alla Corte dei conti del decreto di approvazione del contratto, e non oltre quarantacinque giorni dalla data di approvazione del contratto quando la registrazione della Corte dei conti non è richiesta per legge; per le altre stazioni appaltanti il termine di quarantacinque giorni decorre dalla data di stipula del contratto.

2. Il direttore dei lavori comunica con un congruo preavviso all'esecutore il giorno e il luogo in cui deve presentarsi, munito del personale idoneo, nonché delle attrezzature e dei materiali necessari per eseguire, ove occorra, il tracciamento dei lavori secondo i piani, profili e disegni di progetto. All'esito delle operazioni di consegna dei lavori, il direttore dei lavori e l'esecutore sottoscrivono il relativo verbale e da tale data decorre utilmente il termine per il compimento dei lavori. Il direttore dei lavori trasmette il verbale di consegna sottoscritto dalle parti al RUP.

Sono a carico dell'esecutore gli oneri per le spese relative alla consegna, alla verifica ed al completamento del tracciamento che fosse stato già eseguito a cura della stazione appaltante.

3. Qualora l'esecutore non si presenti, senza giustificato motivo, nel giorno fissato dal direttore dei lavori per la consegna, la stazione appaltante ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione, oppure, di fissare una nuova data per la consegna, ferma restando la decorrenza del termine contrattuale dalla data della prima convocazione.

4. Qualora la consegna avvenga in ritardo per causa imputabile alla stazione appaltante, l'esecutore può chiedere di recedere dal contratto. Nel caso di accoglimento dell'istanza di recesso l'esecutore ha diritto al rimborso delle spese contrattuali effettivamente sostenute e documentate, ma in misura non superiore ai limiti indicati ai commi 12 e 13. Ove l'istanza dell'esecutore non sia accolta e si proceda tardivamente alla consegna, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per i maggiori oneri dipendenti dal ritardo, le cui modalità di calcolo sono stabilite al comma 14.

5. La stazione appaltante indica nel capitolato di appalto gli eventuali casi in cui è facoltà della stessa non accogliere l'istanza di recesso dell'esecutore.

6. Qualora, iniziata la consegna, questa sia sospesa dalla stazione appaltante per ragioni non di forza maggiore, la sospensione non può durare oltre sessanta giorni. Trascorso inutilmente tale termine, si applicano le disposizioni di cui ai commi 4 e 5.

7. Nelle ipotesi previste dai commi 4, 5 e 6 il RUP ha l'obbligo di informare l'Autorità.

8. Il direttore dei lavori è responsabile della corrispondenza del verbale di consegna dei lavori all'effettivo stato dei luoghi. Il processo verbale di consegna deve essere redatto in contraddittorio con l'esecutore e deve contenere:

- a) le condizioni e circostanze speciali locali riconosciute e le operazioni eseguite, come i tracciamenti, gli accertamenti di misura, i collocamenti di sagome e capisaldi;*
- b) l'indicazione delle aree, dei locali, e delle condizioni di disponibilità dei mezzi d'opera per l'esecuzione dei lavori dell'esecutore, nonché l'ubicazione e la capacità delle cave e delle discariche concesse o comunque a disposizione dell'esecutore stesso;*
- c) la dichiarazione che l'area su cui devono eseguirsi i lavori è libera da persone e cose e, in ogni caso, che lo stato attuale è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione dei lavori.*

*9. Il direttore dei lavori provvede alla consegna parziale dei lavori **nel caso in cui il capitolato speciale d'appalto lo preveda** in relazione alla natura dei lavori da eseguire ovvero **nei casi di temporanea indisponibilità delle aree e degli immobili**. Nel caso di consegna parziale conseguente alla temporanea indisponibilità delle aree e degli immobili, l'esecutore è tenuto a presentare, a pena di decadenza dalla possibilità di iscrivere riserve per ritardi, un programma di esecuzione dei lavori che preveda la realizzazione prioritaria delle lavorazioni sulle aree e sugli immobili disponibili. Realizzati i lavori previsti dal programma, qualora permangano le cause di indisponibilità si applica la disciplina relativa alla sospensione dei lavori. Nei casi di consegna parziale, la data di consegna a tutti gli effetti di legge è quella dell'ultimo verbale di consegna parziale redatto dal direttore dei lavori. Quando il direttore dei lavori provvede alla consegna d'urgenza, il verbale di consegna indica, altresì, le lavorazioni che l'esecutore deve immediatamente eseguire, comprese le opere provvisoriale.*

10. Nel caso in cui siano riscontrate differenze fra le condizioni locali e il progetto esecutivo, non si procede alla consegna e il direttore dei lavori ne riferisce immediatamente al RUP, indicando le cause e l'importanza delle differenze riscontrate rispetto agli accertamenti effettuati in sede di redazione del progetto esecutivo e delle successive verifiche, proponendo i provvedimenti da adottare.

11. Fermi restando i profili di responsabilità amministrativo-contabile nei confronti della stazione appaltante del direttore dei lavori per il caso di ritardo nella consegna per causa imputabile al medesimo, tale ritardo è valutabile dalla stazione appaltante ai fini della performance, ove si tratti di personale interno alla stessa; in caso di affidamento dell'incarico a soggetto esterno, all'atto del conferimento sono disciplinate le conseguenze a carico dello stesso per la ritardata consegna.

12. Nel caso di accoglimento dell'istanza di recesso dell'esecutore dal contratto per ritardo nella consegna dei lavori attribuibile a causa imputabile alla stazione appaltante, l'esecutore ha

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS

5.1. L'accordo bonario

Il contenimento dei tempi e dei costi del processo realizzativo dell'opera appaltata rappresenta la primaria esigenza della Pubblica amministrazione, in relazione alla fase esecutiva. Tra i tanti fattori che incidono negativamente su tempi e costi dell'opera rientrano senz'altro i contenziosi che possono insorgere tra committente ed esecutore.

Nella prospettiva di ridurre al minimo il contenzioso giudiziario, relegandolo ad ipotesi marginale, è stato previsto un sistema di rimedi alternativi alla tutela giurisdizionale in materia di appalti pubblici (*alternative dispute resolutions*, c.d. «ADR»). La normativa nazionale, più di quella europea, ha sempre incentivato l'attivazione di procedimenti stragiudiziali per la risoluzione delle controversie tra le parti.

Nel panorama degli istituti finalizzati alla risoluzione stragiudiziale delle controversie tra appaltatore e committente ritroviamo innanzitutto l'accordo bonario.

L'istituto in questione è deputato alla risoluzione in corso d'opera delle controversie relative al prezzo di realizzazione dell'opera pubblica, qualora i costi della medesima si rivelino, per cause non imputabili all'esecutore, superiori rispetto a quelli stabiliti nel contratto. Si tratta di uno strumento utile a risolvere in via amministrativa le pretese economiche iscritte in riserva dall'appaltatore, durante l'esecuzione di un contratto pubblico.

L'articolo 240 del codice de Lise aveva recepito l'istituto dell'**accordo bonario**, introdotto dall'articolo 31-*bis* della legge n. 109/94.

■ Articolo 240, d.lgs. 163/2006

«1. Per i lavori pubblici di cui alla parte II affidati da amministrazioni aggiudicatrici ed enti aggiudicatori, ovvero dai concessionari, qualora a seguito dell'iscrizione di riserve sui documenti contabili, l'importo economico dell'opera possa variare in misura sostanziale e in ogni caso non inferiore al dieci per cento dell'importo contrattuale, si applicano i procedimenti volti al raggiungimento di un accordo bonario, disciplinati dal presente articolo. Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai contratti di cui alla parte II, titolo III, capo IV, affidati al contraente generale.

2. Tali procedimenti riguardano tutte le riserve iscritte fino al momento del loro avvio, e possono essere reiterati per una sola volta quando le riserve iscritte, ulteriori e diverse rispetto a quelle già esaminate, raggiungano nuovamente l'importo di cui al comma 1.

3. Il direttore dei lavori dà immediata comunicazione al responsabile del procedimento delle riserve di cui al comma 1, trasmettendo nel più breve tempo possibile la propria relazione riservata.

4. Il responsabile del procedimento valuta l'ammissibilità e la non manifesta infondatezza delle riserve ai fini dell'effettivo raggiungimento del limite di valore.

5. Per gli appalti e le concessioni di importo pari o superiore a dieci milioni di euro, il responsabile del procedimento entro trenta giorni dalla comunicazione di cui al comma 3 promuove la costituzione di apposita commissione, affinché formuli, acquisita la relazione riservata del direttore dei lavori e, ove costituito, dell'organo di collaudo, entro novanta giorni dalla costituzione della commissione, proposta motivata di accordo bonario.

6. Nei contratti di cui al comma 5, il responsabile del procedimento promuove la costituzione della commissione, indipendentemente dall'importo economico delle riserve ancora da definirsi, entro trenta giorni dal ricevimento da parte dello stesso del certificato di collaudo o di regolare esecuzione. In tale ipotesi la proposta motivata della commissione è formulata entro novanta giorni dalla costituzione della commissione.

7. La promozione della costituzione della commissione ha luogo mediante invito, entro dieci giorni dalla comunicazione del direttore dei lavori di cui al comma 3, da parte del responsabile del procedimento al soggetto che ha formulato le riserve, a nominare il proprio componente della commissione, con contestuale indicazione del componente di propria competenza.

8. La commissione è formata da tre componenti aventi competenza specifica in relazione all'oggetto del contratto, per i quali non ricorra una causa di astensione ai sensi dell'articolo 51 codice di procedura civile o una incompatibilità ai sensi dell'articolo 241, comma 6, nominati, rispettivamente, uno dal responsabile del procedimento, uno dal soggetto che ha formulato le riserve, e il terzo, di comune accordo, dai componenti già nominati, contestualmente all'accettazione congiunta del relativo incarico, entro dieci giorni dalla nomina. Il responsabile del procedimento designa il componente di propria competenza nell'ambito dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore o di altra pubblica amministrazione in caso di carenza dell'organico.

9. In caso di mancato accordo entro il termine di dieci giorni dalla nomina, alla nomina del terzo componente provvede, su istanza della parte più diligente, il presidente del tribunale del luogo dove è stato stipulato il contratto.

9-bis. Il terzo componente assume le funzioni di presidente della commissione ed è nominato, in ogni caso, tra i magistrati amministrativi o contabili, tra gli avvocati dello Stato o i componenti del Consiglio superiore dei lavori pubblici, tra i dirigenti di prima fascia delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che abbiano svolto le funzioni dirigenziali per almeno cinque anni, ovvero tra avvocati e tecnici in possesso del diploma di laurea in ingegneria ed architettura, iscritti ai rispettivi ordini professionali in possesso dei requisiti richiesti dall'articolo 241, comma 5, per la nomina a presidente del collegio arbitrale.

10. Gli oneri connessi ai compensi da riconoscere ai commissari sono posti a carico dei fondi stanziati per i singoli interventi. I compensi spettanti a ciascun membro della commissione sono determinati dalle amministrazioni e dagli enti aggiudicatori nella misura massima di un terzo dei corrispettivi minimi previsti dalla tariffa allegata al decreto ministeriale 2 dicembre 2000, n. 398, oltre al rimborso delle spese documentate. Il compenso per la commissione non può comunque superare l'importo di 65 mila euro, da rivalutarsi ogni tre anni con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti.

11. Le parti hanno facoltà di conferire alla commissione il potere di assumere decisioni vincolanti, perfezionando, per conto delle stesse, l'accordo bonario risolutivo delle riserve; in tale ipotesi non si applicano il comma 12 e il comma 17. Le parti nell'atto di conferimento possono riservarsi, prima del perfezionamento delle decisioni, la facoltà di acquisire eventuali pareri necessari o opportuni.

12. Sulla proposta si pronunciano, entro trenta giorni dal ricevimento, dandone entro tale termine comunicazione al responsabile del procedimento, il soggetto che ha formulato le riserve e i soggetti di cui al comma 1, questi ultimi nelle forme previste dal proprio ordinamento e acquisiti gli eventuali ulteriori pareri occorrenti o ritenuti necessari.

13. Quando il soggetto che ha formulato le riserve non provveda alla nomina del componente di sua scelta nel termine di venti giorni dalla richiesta del responsabile del procedimento, la proposta di accordo bonario è formulata dal responsabile del procedimento, acquisita la relazione riservata del direttore dei lavori e, ove costituito, dell'organo di collaudo, entro sessanta giorni dalla scadenza del termine assegnato all'altra parte per la nomina del componente della commissione. Si applica il comma 12.

14. Per gli appalti e le concessioni di importo inferiore a dieci milioni di euro, la costituzione della commissione da parte del responsabile del procedimento è facoltativa e il responsabile del procedimento può essere componente della commissione medesima. La costituzione della commissione può essere altresì promossa dal responsabile del procedimento, indipendentemente dall'importo economico delle riserve ancora da definirsi, al ricevimento da parte dello

SOFTWARE INCLUSO (WebApp con aggiornamento automatico)

9.1. Contenuti del software incluso

- **Schemi di atti relativi alle riserve sui lavori pubblici**
 - Schema di riserva
 - Schema di certificato di ultimazione dei lavori
 - Schema di verbale di sospensione dei lavori
 - Schema di atto aggiuntivo
 - Schema di verbale di concordamento nuovi prezzi e atto di sottomissione
- **Speciale Codice degli Appalti**
Normativa nazionale, normativa regionale e giurisprudenza

9.2. Requisiti hardware e software

- Dispositivo con MS Windows, Mac OS X, Linux, iOS o Android;
- MS Word 2010+;
- Accesso ad internet e browser web con *Javascript* attivo.

9.3. Richiesta della password di attivazione del software

- 1) Collegarsi al seguente indirizzo internet:

https://www.grafill.it/pass/0074_7.php

- 2) Inserire i codici “A” e “B” (vedi ultima pagina del volume) e cliccare su **[Continua]**;
- 3) **Per utenti registrati su www.grafill.it**: inserire i dati di accesso e cliccare su **[Accedi]**, accettare la licenza d’uso e cliccare su **[Continua]**;
- 4) **Per utenti non registrati su www.grafill.it**: cliccare su **[Iscriviti]**, compilare il form di registrazione e cliccare su **[Iscriviti]**, accettare la licenza d’uso e cliccare su **[Continua]**;
- 5) Un **link per il download del software** e la **password di attivazione** saranno inviati all’indirizzo e-mail inserito nel form di registrazione.

9.4. Utilizzo della WebApp

- 1) Registrare il prodotto ed attivare il software come indicato nei paragrafi precedenti;
- 2) Accedere al profilo utente su **www.grafill.it**;
- 3) Cliccare sul pulsante **[G-CLOUD]**;
- 4) Cliccare sul pulsante **[Vai alla WebApp]** in corrispondenza del prodotto acquistato.

9.5. Assistenza tecnica (*TicketSystem*)

I prodotti **Grafill** sono coperti da assistenza tecnica gratuita per 365 giorni dall'acquisto. L'assistenza è prevista per l'installazione, l'avvio o la reinstallazione del prodotto (*non è prevista assistenza per il recupero dei dati*), se la configurazione hardware rispetta i requisiti richiesti.

L'assistenza **TicketSystem** è disponibile all'indirizzo <https://www.supporto.grafill.it>. Effettuare il login al **TicketSystem** utilizzando i dati del profilo utente di www.grafill.it ed aprire un ticket seguendo le istruzioni. La cronologia dei ticket resterà disponibile sulla schermata principale del **TicketSystem**.

