

A esito positivo del riesame il registro del software gestionale di verifica periodica risulterà aggiornato.

Il registro è disponibile ai richiedenti che svolgono funzione di controllo secondo le norme vigenti. La sottoscrizione del contratto costituisce per l'Odl l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati del Titolare e dei relativi strumenti.

L'organismo provvederà entro 10 gg dalla verifica a comunicare gli esiti alla CCIAA di competenza e a UNIONCAMERE.

4.4 Modalità di riferimento al Certificato di Ispezione

Il Cliente nella propria corrispondenza o pubblicazione di carattere tecnico può fare riferimento al Certificato di Ispezione rilasciato dall'Odl.

Ciò alla sola condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare che il Certificato di Ispezione riguarda esclusivamente quel determinato strumento e non altri e non sono fatte improprie estrapolazioni, ma sia tenuto nella sua forma originale.

5. Riservatezza

L'Organismo di Ispezione Mabil S.r.l. è responsabile della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante le attività di ispezione, comprese quelle relative al trattamento delle informazioni gestite per l'attuazione dei reclami. L'Organismo assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività di verifica periodica, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti, vengono trattate in maniera strettamente riservata. L'Organismo si impegna a considerare tutte le informazioni ottenute o prodotte come riservate. La comunicazione comprende gli obblighi di legge relativi alle informazioni cogenti e rende disponibili a terzi dati e informazioni quanto prescritto da:

- Art. 13 Decreto 21 aprile 2017, n.93 (comunicazione telematica delle ispezioni alla CCIAA di competenza e a UNIONCAMERE);
- Disposizioni di legge specifiche (attività di controllo e sorveglianza di CCIAA e UNIONCAMERE);
- Disposizione degli organismi di accreditamento (attività di sorveglianza ACCREDIA);
- Enti pubblici titolari di specifica competenza, autorità di pubblica sicurezza.

Le informazioni ottenute da fonti diverse del cliente (es. dalle autorità di vigilanza sul mercato) sono trattate come informazioni riservate e pertanto non divulgate.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale di MABIL S.r.l., coinvolto nell'Organismo di Ispezione sottoscrive un codice deontologico - costituito dalle politiche aziendali e accettato nella lettera di incarico della singola risorsa dell'Odl - contenente un impegno formale alla riservatezza.

Il Titolare del trattamento è l'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. con sede in Via Lecce, 20 – 59013 Montemurlo (PO).

Eventuali richieste di informazioni e/o chiarimenti circa il trattamento dei dati potranno essere richiesti inviando una mail al seguente indirizzo: organismo@mabil.it l'interessato ha diritto a proporre reclamo presso l'autorità di controllo nel caso in cui le proprie richieste di informazioni rivolte al Titolare non abbiano determinato risposte soddisfacenti. L'autorità di riferimento è Il Garante per la Protezione dei dati personali: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>

6. Reclami, ricorsi e contenziosi

Per reclamo si intende qualsiasi comunicazione scritta o verbale che segnala insoddisfazione, diversa dal ricorso, proveniente dal Cliente e indirizzata all'Odl, riferibile ai servizi forniti dall'Odl e, in genere, all'operato o condotta del medesimo, non corrispondenti ai requisiti o alle aspettative del reclamante stesso, per la quale si attende una risposta.

Per ricorso si intende una richiesta formale indirizzata dal Cliente all'Odl, riguardo decisioni, valutazioni o attestazioni emesse da parte dell'Odl stesso, affinché vengano riconsiderate.

Tutti i reclami, i ricorsi e i loro iter vengono registrati e conservati nel rispetto delle clausole di riservatezza e possono essere accolti e trattati con adozione di provvedimenti correlati e documentati ove rivelatesi fondate, o respinti nel caso di manifesta infondatezza.

L'Odl è responsabile di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di trattamento di reclami e ricorsi.

Le indagini e le decisioni sui ricorsi non danno luogo ad alcuna azione discriminatoria.

6.1 Reclami

L'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre fonti, es. organismi di vigilanza del mercato) purché scritti e circostanziati nei fatti e nei motivi del reclamo. Nel caso in cui tali informazioni non siano disponibili nel reclamo, il Cliente (o altro soggetto reclamante) è contattato per le dovute integrazioni. I reclami presi in considerazione vengono registrati ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro una settimana.

Tutti i reclami pervenuti vengono esaminati dal Responsabile Gestione Qualità, il quale svolge gli opportuni approfondimenti (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto ovvero mediante la ripetizione delle attività di controllo, ecc.) e comunica per iscritto, al reclamante, entro un mese dal ricevimento del reclamo, l'esito degli approfondimenti condotti e le eventuali azioni intraprese.

In ogni caso, la persona incaricata di gestire il reclamo non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso.

Per la validazione del reclamo è necessario che vengano raccolte tutte le evidenze oggettive necessarie (rapporti di prova, verbali, tarature, competenze degli Ispettori, ...). Il trattamento del reclamo comprende:

1. Ricezione (scritta e circostanziata) e sua comunicazione a RGQ, entro una settimana dalla ricezione;
2. Comunicazione al reclamante per eventuali integrazioni documentali;
3. Comunicazione al reclamante dell'apertura del reclamo, a seguito della ricezione delle integrazioni, entro una settimana dalla ricezione delle integrazioni stesse;
4. Verbalizzazione dell'analisi del reclamo su M-RNC da parte di RGQ / RT / SRT;
5. Validazione del reclamo, a seguito dell'analisi della causa, da parte di RGQ / RT / SRT e successive decisioni (trattamento, tempi, responsabilità), con registrazione su M-RNC;
6. Comunicazione al Cliente, entro un mese dal ricevimento del reclamo, dello stato del reclamo e dell'esito degli approfondimenti condotti e delle eventuali azioni intraprese;
7. Trattamento e specifiche registrazioni (decisioni, allegati al M-RNC quali rapporti di prova, tarature, ...), rintracciabilità al reclamo (es. mail allegate di reclamo / comunicazioni con il Cliente, ...);
8. Comunicazioni e condivisione del trattamento con il reclamante e relative registrazioni allegate al (es. mail di conferma, accettazione del trattamento da parte del Cliente, stato di avanzamento intermedi e finali ...) e validazione. A seguito della chiusura del reclamo, questa va comunicata al reclamante.

6.2 Ricorsi

Il Cliente che utilizza i servizi di verifica periodica dell'Organismo di ispezione della MABIL S.r.l. ha facoltà di presentare ricorsi scritti, entro 10 gg dal ricevimento dell'esito della verifica con riferimento alle decisioni adottate a seguito delle attività di controllo metrologico.

Il Cliente che decide di fare ricorso dovrà inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno, o sistema equipollente (es. PEC), a MABIL S.r.l., Via Lecce, 20 – 59013 Montemurlo (PO), all'attenzione del Rappresentante Legale: tale lettera dovrà riportare i riferimenti del ricorrente, l'oggetto del ricorso e le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni e la firma del ricorrente.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi L'Organismo di Ispezione MABIL S.r.l. invierà al mittente una comunicazione con le relative motivazioni. I ricorsi vengono registrati ed il loro ricevimento e la relativa presa in carico viene confermata per iscritto al ricorrente entro una settimana.

Il Rappresentante Legale di MABIL S.r.l. procederà all'esame del ricorso coinvolgendo un soggetto diverso da chi ha eseguito la verifica con competenze tecnico – amministrative adeguate e ove fosse necessario da un soggetto esterno secondo pertinenza (legale, fiscale, gestionale) atte ad individuare le necessarie azioni risolutive. Il ricorrente viene informato dell'evoluzione del ricorso. Il Rappresentante Legale archivia le registrazioni relative a tutti i ricorsi ed entro 60 giorni dalla presentazione il comunicherà l'esito al ricorrente.

L'Odl archivia le registrazioni relative a tutti i ricorsi.

6.3 Contenziosi

Per tutte le controversie eventualmente derivanti dalla esecuzione di una verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione e del rispetto del presente Regolamento, sarà esclusivamente competente il Tribunale di Prato.

All'interno dell'Odl il contenzioso è seguito dal Legale Rappresentante, che si avvale del Responsabile Tecnico.

7. Tariffario

Le tariffe dell'attività dell'Organismo di Ispezione relative alla verifica periodica sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun Cliente sulla base della modulistica standard dell'Organismo di Ispezione di MABIL S.r.l. Tali tariffe derivano da quanto riportato nel tariffario, dove sono riportate le politiche di scontistica stabilite dall'Organismo. Il tariffario e le relative politiche di sconti vengono aggiornati da RT annualmente e sono resi disponibili al Cliente.

8. Fatturazione

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- Nel caso il Cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei tre giorni lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, l'Odl si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- Nel caso di interruzione dell'attività dovuta ad un qualsiasi motivo addebitabile al Cliente, l'Odl si riserva la facoltà di addebitare i costi fino al momento dell'interruzione.

9. Doveri e diritti

9.1 Doveri e diritti del Cliente

Il Cliente ha i seguenti diritti:

- a) Può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione e comunicare per iscritto eventuali reclami, entro 30 gg dall'esecuzione dell'attività ispettiva, affinché l'Organismo di Ispezione possa utilizzare tali informazioni per attivare modalità di miglioramento del servizio fornito.
- b) Ha facoltà di presentare ricorsi scritti, entro 10 gg dal ricevimento dell'esito della verifica con riferimento alle decisioni adottate a seguito delle attività di controllo metrologico.
- c) Nel caso si voglia ricusare un ispettore, questo è possibile, previa comunicazione scritta entro tre gg dalla data concordata, riportando le motivazioni che hanno portato a tale decisione. Nelle offerte vengono riportati i nominativi degli ispettori incaricati della verifica "Rif Mod OFF-ORD". Sarà cura dell'ufficio valutare la situazione e venire incontro alle richieste del Cliente.

Il Cliente richiedente la verifica periodica ha i seguenti doveri:

- a) Prendere visione del presente Regolamento mediante firma dello stesso ovvero dichiarare di averne presa visione nell'accettazione dell'offerta / ordine;
- b) Indicare nella richiesta di verifica o altro documento tutti gli elementi identificativi per poter eseguire le comunicazioni a CCIAA e UNIONCAMERE, in particolare il codice REA e il codice fiscale;
- c) Fornire la documentazione tecnica del dispositivo oggetto di ispezione, in particolare:
 - Libretto metrologico, qualora esistente; e se del caso i seguenti documenti
 - Manuali d'uso e manutenzione;