

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 dei tecnici, ...). Il trattamento del reclamo comprende:

1. Ricezione (scritta e circostanziata) e sua comunicazione a SQ, 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 SQ / RT / SRT;
5. Validazione del reclamo, a seguito dell'analisi della causa, da parte di SQ / 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.