



## Modalità per presentare reclami al Laboratorio Prove di Calata Gadda

Rev. 01/06/2020

I reclami rappresentano da sempre per il Laboratorio Prove incentivo per il miglioramento della qualità del servizio fornito.

Il presente documento è una linea guida generale per i clienti e le parti interessate, per inoltrare al Laboratorio Prove un **reclamo** sull'attività di prova del laboratorio stesso.

Potete trasmettere reclami al Laboratorio Prove di RINA Services di Calata Gadda tramite comunicazione scritta utilizzando la casella di posta elettronica [laboratory@rina.org](mailto:laboratory@rina.org) e contattando la segreteria del laboratorio al n. telefonico 010 5385 770.

Il reclamo deve comprendere tutti i dati che permettano di rintracciare l'attività del Laboratorio Prove oggetto della Vostra comunicazione ed i vostri dati per potervi contattare e tenervi informati delle azioni conseguenti al reclamo.

Di regola, entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, Vi sarà inviata una comunicazione nella quale vi informeremo dell'avvio delle azioni presso il Laboratorio Prove.

Al ricevimento del reclamo, il Laboratorio Prove effettuerà gli accertamenti del caso e, al termine degli stessi, Vi sarà inviata una comunicazione per informarvi dell'esito degli accertamenti effettuati e delle azioni messe in atto.