

I reclami possono essere presentati da qualsiasi soggetto in forma scritta tramite raccomandata A/R o PEC entro max 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data dell'evento oggetto del reclamo/segnalazione.

Per i reclami che si originano dall'attività di verifica periodica, il cliente o altro soggetto interessato può presentare un reclamo entro max 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'esito della Verifica periodica.

L'OdI conferma la ricezione del reclamo entro max 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricezione dello stesso.

L'OdI prende in considerazione i reclami provenienti dal cliente o da altro soggetto interessato alle seguenti condizioni:

- che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del reclamo;
- che siano indicati specificatamente i motivi del reclamo.

I reclami vengono analizzati dall'OdI, che svolge le opportune indagini da parte del Direttore generale (figura non coinvolta nelle attività di ispezione con competenze tecnico-amministrative adeguate) e, ove fosse necessario, da un soggetto esterno secondo pertinenza (legale, fiscale, gestionale, ecc.) atte a individuare le necessarie azioni risolutive.

Nell'ipotesi che il reclamo risultasse fondato l'OdI comunica per iscritto, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della notifica, la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese a garanzia della loro attuazione. Se il reclamo risultasse infondato l'OdI comunica per iscritto entro 10 (dieci) giorni lavorativi le ragioni dell'infondatezza.