

	12 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI Il Cliente o altro soggetto interessato possono presentare un reclamo scrivendo all'OI entro 30 giorni dall'esecuzione dell'attività ispettiva. L'OI prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti o da altre fonti alle seguenti condizioni: • che sia descritta dettagliatamente la situazione oggetto del reclamo; • che siano indicati specificatamente i motivi del reclamo. Qualora tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal Cliente o da altra fonte, il Cliente viene contattato per i necessari chiarimenti. I reclami sono registrati dall'OI su apposito registro ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro 5 giorni dal ricevimento. I reclami vengono analizzati dall'OI, che svolge le opportune indagini, mediante 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, ecc.) atte a individuare le necessarie azioni risolutive. Nell'ipotesi che il reclamo risultasse fondato l'OI comunica per iscritto, entro 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'OI comunica per iscritto entro 10 giorni le ragioni dell'infondatezza. L'OI archivia le registrazioni relative a tutti i reclami mettendone copia anche nel fascicolo della commessa. Il cliente può presentare ricorso nei confronti dell'esito delle verificazioni o sulla soluzione data al reclamo entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione dell'esito della verifica o della decisione dell'OI. Il ricorso deve essere presentato all'OI tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o e-mail dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebiti.