

## **Reclami**

Tutte le parti interessate alla certificazione possono presentare reclami circa gli atti o comportamenti relativi alla fruizione dei servizi resi dalla Struttura di Controllo operante presso la Camera di Commercio di Sassari.

Per reclamo si intende un'azione dell'utente atta a comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad un servizio; oppure una comunicazione volta a chiedere chiarimenti circa una situazione di difficoltà o disservizio verificatasi nel rapporto con la Struttura.

I reclami vanno presentati per iscritto sull'apposito modulo (scaricabile dal sito istituzionale della Camera di Commercio di Sassari: [www.ss.camcom.it](http://www.ss.camcom.it)) o in altra forma scritta e inviati a mezzo posta, posta elettronica certificata o consegnati a mano alla Segreteria tecnica e devono essere firmati dal cittadino/utente. La Segreteria tecnica comunica il reclamo al Responsabile della Struttura il quale, una volta verificata la fondatezza dello stesso, deciderà in merito alla necessità o meno di aprire opportune azioni correttive.

Tutte le comunicazioni generiche pervenute e non formulate espressamente come “reclamo”, non vengono considerate ai fini della loro presa in carico da parte della Struttura.

La decisione assunta sarà comunicata entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo.

Il termine di cui sopra può essere interrotto per i seguenti motivi:

- necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti del caso in esame;
- ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni alla Struttura, coinvolti nell'istruttoria.

I reclami vengono conservati dalla Segreteria Tecnica su un apposito Registro.