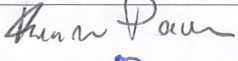
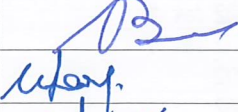

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Rev.7
		Data: 30/04/2023

Adottata con prot. n. 2754 del 30/04/24

#### REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE


REDAZIONE	Resp. Amm.vo (Francesco Pierini) RGQAS (Marcello Benigni)	
VERIFICA	DG (Ing. Marzio Lasagni)	
APPROVAZIONE	DG (Ing. Marzio Lasagni)	

#### LISTA DI DISTRIBUZIONE

N. COPIE	DESTINATARIO	N. COPIE	DESTINATARIO
Originale	RGQAS	1	Resp. Impianto
1	Sistema di gestione documentale	1	RSPP
1	Direttore Generale	1	Preposti e Lavoratori, SPT SA8000


#### STATO DELLE REVISIONI

Rev. N.	SEZIONI REVISIONATE	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
0		Prima stesura	19/09/03
1	6.3	Individuazione entità per NC ambientali	03/06/04
	6.7 e 6.8	Informazioni al cliente sulle modalità di risposta ai reclami. Modalità di risposta ai reclami a firma DG o RdS incaricato e archiviazione delle risposte presso RdS interessato al reclamo.	
		Introduzione moduli Registro NC e Registro Reclami	
2	6.4 e 6.7	Eliminato argomento par. 4 rev. 1 Adeguamento con nuova Carta Servizi	15/11/05
3	Tutte	Adeguamento a SGS e organizzazione AISA IMPIANTI - Introduzione e gestione delle NC di sicurezza sul lavoro	20/09/2014
4	Tutte	Adeguamento nuove ISO 9001:2015 e 14001:2015	31/05/2017
5	2, 6.1, 6.6 e 6.9	Adeguamento e integrazione a norma SA8000	20/09/2018
6	5, 6.8, 6.9, 6.10 e 6.11	Adeguamento e integrazione al D.Lgs. 24/2023	05/10/2023
7	6.8	Correzione dei riferimenti di DNV per l'invio di segnalazioni	30/04/2024

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023


### ELENCO ALLEGATI

All. N.	Codice	DESCRIZIONE ALLEGATO
01	M01.PI02 rev. 2	Rapporto di non conformità/disservizio
02	M02.PI02 rev. 1	Rapporto di incidente ambientale
04	M04.PI02 rev. 1	Rapporto di reclamo cliente
05	M05.PI02	Registro delle Non conformità
06	M06.PI02	Registro dei Reclami

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023

## SOMMARIO

1.	SCOPO	4
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3.	DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	4
4.	RESPONSABILITÀ	5
5.	RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI	5
6.	MODALITÀ OPERATIVE	6
6.1	Generalità	6
6.2	Gestione NC di servizio e sui prodotti/servizi approvvigionati	6
6.3	Gestione delle NC ambientali	7
6.4	Gestione delle NC di salute e sicurezza sul lavoro	8
6.5	Gestione NC di sistema	9
6.6	Gestione NC rilevate in sede di Visite Ispettive Interne e monitoraggi SA8000	9
6.7	Gestione reclami dei clienti	9
6.8	Gestione e risoluzione dei reclami SA8000	10
6.9	Analisi dei dati sulle NC e sui Reclami	11
6.10	Gestione e risoluzione delle segnalazioni di illeciti ai sensi del D.Lgs. 24/2023	11
6.11	Politica di non ritorsione e tutela del segnalante	12

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023

## 1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è di definire le modalità per gestire in modo controllato tutte le segnalazioni di Non Conformità/Disservizio (NC) provenienti dall'interno AISA IMPIANTI spa e dall'esterno (fornitori, utenza e portatori d'interesse in generale), assicurando che:


- la NC sia opportunamente segnalata, notificata agli enti interessati, gestita e risolta;
- sia data comunicazione circa la soluzione a tutti gli enti interessati (interni ed esterni);
- l'insieme delle NC sia periodicamente analizzato per evidenziare possibili ripetitività o andamenti negativi non desiderati.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica nei casi di segnalazioni di NC interne od esterne, sul servizio, sul sistema, sull'ambiente, sulla sicurezza e sulla responsabilità sociale SA8000.

## 3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

DEFINIZIONI	
<b>NON CONFORMITA'</b>	Si definisce " <i>Non Conformità</i> (NC)" il mancato soddisfacimento di requisiti specificati (sul servizio, sul sistema o sull'applicazione di normative).
<b>RECLAMO</b>	Si definisce " <i>Reclamo</i> " ogni segnalazione proveniente dal cliente (utente e altri portatori d'interesse) in forma verbale o scritta in merito a problematiche (sul processo o su aspetti legati al servizio) che causano una mancata soddisfazione dello stesso
<b>CLIENTE/PORTATORE D'INTERESSE</b>	Si definisce "Cliente" e/o "Portatore d'interesse" ogni soggetto che entra in relazione con AISA IMPIANTI SpA come utente, fornitore, ente pubblico, affidatario di servizio, ente di controllo, associazione o singolo cittadino in merito alle attività svolte dalla Società
<b>AZIONE CORRETTIVA</b>	Si definisce "Azione Correttiva" (AC) la disposizione che si attua per risolvere e/o prevenire NC ripetitive o particolarmente gravi
ABBREVIAZIONI	
<b>CdA</b>	Consiglio di Amministrazione
<b>DG</b>	Direttore Generale
<b>MGQAS</b>	Manuale di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza
<b>NC</b>	Non conformità/Disservizio
<b>RQGAS</b>	Responsabile Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza
<b>R.IMP</b>	Responsabile impianto
<b>RNC</b>	Rapporto di Non conformità
<b>SGQAS</b>	Sistema di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza
<b>VI</b>	Visite Ispettive
<b>DPI</b>	Dispositivi di Protezione Individuale
<b>DPC</b>	Dispositivi di Protezione Collettivi
<b>SPT</b>	Social Performance Team SA8000
<b>RPCT</b>	Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>		<b>Codice: PI02</b>
			<b>Rev.7</b>
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>		<b>Data: 30/04/2023</b>

#### 4. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità di gestione delle attività previste dalla presente procedura sono descritte nella seguente matrice delle responsabilità.

Attività / Funzioni	DG	RSPP*	Capoturno/ Resp. Manutenzione/ Preposti/Lavoratori	R.IMP	RGQA S	SPT**
Stesura rapporto scritto delle Non Conformità (NC)/Reclami su segnalazione	I/R	R	R	R	R	R
Gestione delle NC/Reclami eventuale apertura AC	I/R	C	C	R	C/R	I/C
Verifica del Trattamento	I	R		R	R per il sistema	I
Analisi dei dati sulle NC/Reclami ed eventuali Azioni Correttive	I	I/R		I/R	R	I/R
Gestione Incidenti Ambientali	R			C/R	C	

\*RSPP: competenze esclusivamente per NC relative a salute/sicurezza


\*\*SPT: competenze in materia di responsabilità sociale SA8000

Legenda: R = responsabilità primaria/decisione; C = collaborazione/supporto; I=informazione

#### 5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

La presente procedura è redatta in riferimento a:

- Norma UNI EN ISO 9001 § 8.3
- Norma UNI EN ISO 14001§ 4.5.2 - § 4.4.7
- Manuale QAS – Capitolo 5
- D.lgs. 81/2008 e collegati disposti
- Norma UNI EN ISO 45001
- PI 04 Procedura comunicazione
- PAS 02 Gestione emergenze
- PI 10 Valutazione dei fornitori
- PI 05 Azioni Correttive
- Norma SA8000
- D.Lgs. 24/2023
- Regolamento aziendale per la gestione delle segnalazioni degli illeciti di cui al D.Lgs. 24/2023

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023

## 6. MODALITÀ OPERATIVE

### 6.1 Generalità

Le NC all'interno di AISA IMPIANTI sono così classificate:

- NC di servizio;
- NC sui prodotti approvvigionati o sui servizi commissionati;
- NC ambientali;
- NC di sistema, quali situazioni organizzative e gestionali (struttura organizzativa, responsabilità e risorse) non aderenti alle prescrizioni dei documenti del SGQAS.
- NC di sicurezza sul lavoro
- NC sui requisiti SA8000
- NC a seguito di segnalazioni di illeciti ai sensi del D.Lgs. 24/2023

La rilevazione di NC può avvenire in una delle situazioni seguenti:

- Controlli durante lo svolgimento delle attività caratteristiche di AISA IMPIANTI (es. controlli durante l'erogazione dei servizi di recupero dei rifiuti);
- Controllo in accettazione sui materiali, lavori e servizi commissionati;
- Controlli ambientali
- Controlli per la salute e sicurezza dei lavoratori.
- Controlli e monitoraggi sui requisiti SA8000.

Situazioni di NC di sistema si possono manifestare:

- presso le sedi AISA IMPIANTI (sede uffici, impianto di smaltimento);

e possono essere rilevate in una delle situazioni seguenti:

- Verifiche ispettive interne;
- Verifiche ispettive presso fornitori (di parte seconda);
- Segnalazioni interne da parte di personale AISA IMPIANTI;
- Segnalazioni da parte di personale esterno (fornitori, terzi incaricati etc);
- Reclami e segnalazioni da parte dei clienti (utenti e/o portatori d'interesse).
- Reclami e segnalazioni provenienti dai lavoratori e/o altre parti interessate rilevanti ai fini della SA8000.

### 6.2 Gestione NC di servizio e sui prodotti/servizi approvvigionati



Tutte le situazioni di NC di servizio (esempi: carenze funzionali che limitano/interrompono lo smaltimento; forniture di prodotti non conformi, etc) sono riconducibili al mancato rispetto di quanto definito nei contratti di servizio smaltimento/ convenzioni con i Comuni, con l'ATO di pertinenza o con il Gestore Unico, nei contratti con i fornitori e nei documenti di programmazione delle attività.

Tutte le NC vengono registrate in apposito modulo ("*Rapporto di non conformità/disservizio*" (Allegato 01) dove riportare:

- Tipologia di NC
- Data di rilevazione della NC;
- Descrizione della NC;
- Nome e funzione di chi ha rilevato la NC;
- Trattamento e relative disposizioni;
- Verifica della chiusura della NC.

In linea generale, nella gestione delle NC, valgono le regole seguenti:

- Nei casi in cui la NC si manifesti durante lo svolgimento delle attività caratteristiche di AISA IMPIANTI (vedi Mappa processi, cap.1 MGQAS) essa può essere rilevata da tutte le funzioni AISA IMPIANTI

		<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>Codice: PI02</b>
			<b>Rev.7</b>
		<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	<b>Data: 30/04/2023</b>

coinvolte: manutentori, capoturno e tutto il personale. Il Rapporto di Non Conformità (RNC), tuttavia, è aperto dai Capoturno/Responsabili della Manutenzione e deve essere consegnato per la definizione circa il suo trattamento, al Responsabile di Impianto;

- Nei casi di NC imputabili ai fornitori, la notifica della NC nei confronti degli stessi e la decisione sul trattamento avviene mediante consegna del *'Rapporto di non conformità/disservizio'* (vedi Allegato 01) al Responsabile di Settore che ha selezionato il fornitore in questione. Questi ne curerà anche la verifica, l'archiviazione e la consegna in copia ad RGQAS. Nella descrizione della NC va in ogni caso indicata Ragione sociale/nominativo del fornitore coinvolto e la tipologia del prodotto/servizio per cui la NC è stata aperta; riguardo agli effetti eventuali sull'albo fornitori, si fa riferimento a quanto previsto in procedura PI.10 "Valutazione dei fornitori";
- Del trattamento deciso per la NC deve essere data informazione tempestiva a RGQAS, in modo da consentirne eventuali riserve.

Il responsabile del trattamento della NC, a seconda dei casi sopra indicati, assicura che il trattamento deciso per la NC venga attuato nei tempi e secondo le modalità stabilite, provvedendo a valutarne l'efficacia e registrare la chiusura del RNC nel momento in cui ulteriori controlli siano in grado di dimostrare l'efficacia del trattamento adottato.

I RNC vengono archiviati dal Responsabile di Settore distinti per attività relativamente alla quale la NC sia stata registrata (impianto di smaltimento, amministrazione, etc). I RNC vengono, inoltre, numerati dal Responsabile di Settore secondo il seguente criterio:

000/XX– le prime tre cifre vengono attribuite progressivamente, le seconde individuano l'anno di riferimento.

Una copia di tutti i RNC va, comunque, consegnata per conoscenza a RGQAS che la archivia quale registrazione della qualità.

A seguito della verifica dell'efficacia del trattamento, il Responsabile di Settore valuta, inoltre, la necessità di procedere o meno con l'apertura di una Azione Correttiva per la ricerca e l'eliminazione delle cause delle NC (vedi procedura PI05 'Azioni correttive').

### 6.3 Gestione delle NC ambientali


Le fasi e le responsabilità relative alle NC di carattere ambientale seguono quanto definito nel paragrafo precedente. Tra quelle di carattere ambientale andranno, ad esempio, individuate le seguenti NC :

- versamenti accidentali o perdite di sostanze inquinanti di entità grave (gli Assistenti e/o i Responsabili della manutenzione-capoturno valutano la gravità dell'evento e la necessità di apertura del RNC);
- mancato rispetto della normativa ambientale vigente;
- consumi eccessivi e/o non motivati di risorse (acqua, energia elettrica, combustibile, materie prime)
- errata gestione o utilizzo di sostanze pericolose.

#### Elenco delle non conformità ambientali

- MANCATO RISPETTO LEGISLATIVO (POLITICA).
- SITUAZIONI ANOMALE, POTENZIALI INCIDENTI AMBIENTALI.
- MANCATO RISPETTO DELLE PROCEDURE CHE HANNO UN IMPATTO SULL'AMBIENTE.
- RECLAMI E SEGNALAZIONI.
- NON RISPETTO DEGLI OBIETTIVI E TREND DEI CONSUMI.
- AUDITS.
- STRUMENTI DI MONITORAGGIO.

Sono registrate nel *"Rapporto di non conformità"* dove vengono identificate quali NC ambientali.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023

Nel caso in cui si vadano a riscontrare, invece, casi di incidente ambientale, ovvero di situazioni con impatti ambientali di gravità Alta (il manifestarsi dell'aspetto ambientale provoca effetti rilevanti sull'ambiente esterno ma che non incidono sulla sicurezza delle persone, la conformità alle leggi è a rischio) e Molto alta (il manifestarsi dell'aspetto ambientale provoca effetti che incidono sulla sicurezza delle persone esterne od una non conformità alle leggi) questi vengono registrati in apposito modulo "*Rapporto di incidente ambientale*" (vedi Allegato 02).

Nei casi in cui a seguito di incidente ambientale si presentasse la necessità di gestire un'emergenza si seguirà quanto previsto nella relativa procedura (PAS 02 "Gestione delle emergenze").

Il dipendente coinvolto informa il suo immediato superiore o il Responsabile di Settore, compila assieme al Responsabile e firma il Rapporto di Incidente Ambientale nella sezione relativa alla descrizione dell'evento e delle potenziali cause.

Il modulo viene, quindi, inoltrato dal Responsabile di Settore in originale al RGQAS e a RSPP in copia per eventuali valutazioni sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

RGQAS trasmette Il Rapporto di Incidente Ambientale a DG il quale, dopo aver eventualmente richiesto una consulenza esterna specifica, concorda con RGQAS e il Responsabile di Settore l'"Azione concordata" per prevenirne il ripetersi. DG, approvata l'azione, firma l'originale e lo consegna a RGQAS per la successiva verifica di efficacia.

L'originale del rapporto di incidente, una volta completo di verifica di efficacia e visto del DG, viene conservato da RGQAS che ne rilascia copia a DG e al Responsabile di Settore coinvolto. Compito di RGQAS, inoltre, è l'aggiornamento del "*Registro Incidenti ambientali ed emergenze*" relativamente all'evento registrato (vedi M02.PAS02)

#### 6.4 Gestione delle NC di salute e sicurezza sul lavoro

Le NC di salute e sicurezza seguono il percorso delle altre non conformità.

#### Elenco delle non conformità di salute e sicurezza sul lavoro

- MANCATO RISPETTO LEGISLATIVO (POLITICA)
- MANCATA ADOZIONE DI DPI E/O DPC
- SITUAZIONI ANOMALE, POTENZIALI INCIDENTI
- MANCATO RISPETTO DELLE PROCEDURE DI SALUTE E SICUREZZA
- MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DI LAVORATORI O PARTI ESTERNE
- AUDITS.
- STRUMENTI DI MONITORAGGIO



La segnalazione di una NC può venire dallo stesso lavoratore, anche attraverso il modulo di comunicazione M02.PI04 che dovrà essere consegnato al Preposto (anche in forma anonima o utilizzando la cassetta delle segnalazioni di cui in PI 04), oppure dal Preposto di reparto o dal RSPP durante i suoi sopralluoghi.

Eventuali non conformità possono essere rilevate anche da parti esterne, attraverso il modulo di comunicazione M03.PI04 e gestite come indicato nella stessa procedura.

La NC rilevata va registrata nell'apposito modulo M01.PI02, indicando la rilevazione di NC di salute e sicurezza e seguendo la modalità indicata nel punto 6.2 della presente procedura.

Copia della NC rilevata deve essere consegnata al R.IMP e da questi a DG se necessario in relazione ai relativi compiti e responsabilità, il quale, in collaborazione con RSPP, RGQAS, RLS, MC (quanto necessario) andrà a verificare la necessità di adozione di AC o AP ed in caso stabilire quali. In caso la NC sia stata



		<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>Codice: PI02</b>
			<b>Rev.7</b>
		<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	<b>Data: 30/04/2023</b>

trattata immediatamente o comunque in tempi brevi la verifica di cui sopra si estenderà alla verifica dell'efficacia delle azioni correttive già intraprese.

### 6.5 Gestione NC di sistema

Tutte le NC di sistema aperte dai diversi Responsabili, tramite il "Rapporto di non conformità", devono essere inoltrate in copia al RGQAS il quale verifica la completezza e la correttezza delle informazioni riportate nella registrazione, intervenendo quando necessario e assicurando che la gestione della NC, dalla decisione sul trattamento fino alla verifica finale, avvenga efficacemente e nei tempi individuati.

L'intervento del RGQAS o RSPP per la soluzione delle NC rilevate può essere richiesto direttamente da R.IMP o DG.

### 6.6 Gestione NC rilevate in sede di Visite Ispettive Interne e monitoraggi SA8000

Le NC rilevate in sede Visite Ispettive interne (VI), eseguite secondo le indicazioni della procedura PI06 "Gestione delle Verifiche Ispettive Interne" o nei monitoraggi SA8000 sono registrate in primo luogo sul "Rapporto di verifica ispettiva" (vedi PI 06 Verifiche Ispettive Interne) ed in seguito portano all'apertura del "Rapporto di non conformità/disservizio", ripercorrendo i passi definiti in precedenza o di Azioni Correttive (AC).

Nel caso di Verifiche Ispettive presso fornitori (VI di parte seconda), la copia del "Rapporto di verifica ispettiva" e del "Rapporto di non conformità" è consegnata al Responsabile di Impianto, il quale predispone un trattamento efficace della NC o per l'apertura di eventuali AC.

A seconda della natura della NC, della sua ripetitività o delle ricadute possibili sulle attività, RGQAS notifica a DG la necessità di AC, come definito nella procedura PI05 "Gestione delle Azioni Correttive", anche nel corso di VI interne (vedi Procedura PI06 "Gestione delle Verifiche Ispettive Interne").

### 6.7 Gestione reclami dei clienti

I reclami (vedi Allegato 03 "Rapporto di Reclamo cliente") provenienti dai clienti (utenti e portatore d'interesse), possono essere segnalati direttamente sull'attività operativa o dai diversi Responsabili di settore ai quali perviene il reclamo.

I reclami possono giungere in:

- forma scritta ( es. lettera, istanza per una lamentela di procedura non attivata etc),
- forma telefonica
- forma orale (es. direttamente presso la sede aziendale AISA IMPIANTI )


e possono riguardare:

- il mancato soddisfacimento degli impegni presi da AISA IMPIANTI (reclamo Qualità - vedi Allegato 03);
- il mancato rispetto dell'ambiente (reclamo Ambiente - vedi Allegato 03).

Nel caso in cui il reclamo perviene in forma scritta, la lettera/fax è inoltrata dal DG al R.IMP e in copia al RGQAS. Il R.IMP a questo punto:

- apre il "Rapporto di reclamo cliente";
- indica la possibile soluzione nel campo "Soluzione Immediata" del rapporto individuando in modo specifico le modalità, i tempi e le responsabilità per la soluzione;
- la notifica a RGQAS per verifica di conformità al SGQAS;
- formalizza con rapporto al DG ed eventuale lettera la risposta da inoltrare al cliente a firma del DG.

Le risposte scritte date al cliente sono archiviate presso R.IMP.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Codice: PI02
		Rev.7
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	Data: 30/04/2023

Qualora, invece, il reclamo giunga in forma orale, telefonica o per posta elettronica, chi lo riceve è tenuto ad aprire il "Rapporto di reclamo" e inoltrarlo al R.IMP.

Il Responsabile di Settore definisce la soluzione da intraprendere nel campo "Soluzione Immediata" indicando in modo specifico le modalità, i tempi e le responsabilità per la soluzione e la notifica a RGQAS, il R.IMP e/o RGQAS valutano l'entità del reclamo per trasmettere a DG l'approvazione della soluzione.

Altre funzioni aziendali (operatori, eventuali altri responsabili) coinvolte nella soluzione sono individuate nel relativo modulo.

In fase di definizione della soluzione da intraprendere, il Responsabile di settore coinvolto decide la classe di priorità del reclamo:

- Urgente;
- Non urgente.

Ogni segnalazione di reclamo proveniente dal cliente è in ogni caso valutata e le decisioni relative sono prese in modo da assicurare risposte efficaci e tempestive.

RGQA assicura una verifica circa la chiusura del reclamo e la comunicazione al cliente delle azioni intraprese e delle relative soluzioni adottate in merito ai problemi evidenziati dal cliente stesso.

Tutte le comunicazioni scritte in risposta ad un reclamo devono essere firmate per approvazione dal DG o da suo diretto incaricato.

#### **6.8 Gestione e risoluzione dei reclami SA8000**

AISA IMPIANTI SPA ha sviluppato la presente procedura scritta per la gestione dei reclami che rispetti i requisiti richiesti dal § 9.6 e 9.8 della SA8000 e cioè che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

La presente procedura ha anche il fine di indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati devono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.


Infine, l'organizzazione dichiara di non applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate in relazione alla fornitura di informazioni sulla conformità a SA8000 o reclami relativi al luogo di lavoro.

Le modalità e le responsabilità di gestione delle comunicazioni esterne e delle modalità di trattamento e gestione dei reclami sono descritte nel presente documento.

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi, segnalazioni e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, la Società ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni:

#### **Diretti alla Società:**

- Attraverso la compilazione dei moduli M02.PI04 e M03.PI04 e consegna degli stessi nelle cassette espressamente predisposte.
- Tel. e fax. 0575 998612
- posta: AISA IMPIANTI S.P.A. – Via Strada Vicinale dei Mori, snc – Loc. San Zeno - 52100 AREZZO- alla c.a. dei Rappresentanti dei lavoratori per la Responsabilità Sociale

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>Codice: PI02</b>
		<b>Rev.7</b>
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	<b>Data: 30/04/2023</b>

- e-mail [sa8000@aisaimpianti.it](mailto:sa8000@aisaimpianti.it) o, se indirizzata al Social Performance Team, [spt@aisaimpianti.it](mailto:spt@aisaimpianti.it);

**Diretti all'ente di certificazione DNV:**

- e-mail: [feedback.italia@dnv.com](mailto:feedback.italia@dnv.com)

**Diretti al SAAS:**

- e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Le comunicazioni possono essere anonime o firmate secondo volontà.

Le segnalazioni cartacee devono essere registrate nel modulo "M02.P04 Comunicazione Interna", anche in forma anonima tramite le cassette poste una all'ingresso presso il fabbricato pesa, una al primo piano della palazzina uffici dello stabilimento di San Zeno e una presso la sede amministrativa di Via Trento e Trieste 165 e trattate coinvolgendo le funzioni interessate e i membri del SPT.

Per le ditte esterne è presente il modulo "M03.P04 Comunicazione da ditta esterna".

Il Social Performance Team monitora con ragionevole frequenza che la segnalazione sia gestita e collabora alla verifica della chiusura della segnalazione.

Qualora la segnalazione pervenuta alla Società non risulti anonima, è compito del SPT far pervenire alla parte interessata il riscontro in merito alla presa in carico e alla eventuale azione di rimedio della segnalazione entro 45 giorni dalla ricezione della stessa.

Qualora si renda necessario, a fronte del trattamento di una segnalazione può essere richiesta una azione correttiva come da prassi del sistema di gestione.

La presente procedura deve essere resa disponibile alle parti interessate utilizzando i mezzi canonici dell'affissione in bacheca e tenuta a disposizione in apposita raccolta.


### **6.9 Analisi dei dati sulle NC e sui Reclami**

Tutti i dati sulle NC, sui reclami e moduli di comunicazione di cui al paragrafo precedente, sono registrati da RGQAS su supporto informatico e vengono riassunti in due elenchi: il 'Registro delle NC' M05.PI02 e il Registro dei Reclami e comunicazioni M06.PI02.

Periodicamente, e comunque prima di ogni riesame, RGQAS provvede all'analisi dei dati disponibili, raggruppati per tipologia di attività, trasmettendo a DG un report di andamento delle NC e dei reclami. In questa sede RGQAS, su indicazione del DG e sentito il Responsabile di Settore coinvolto, può intraprendere AC per eliminare cause di NC ripetitive o solo potenziali, secondo le indicazioni della procedura corrispondente.

### **6.10 Gestione e risoluzione delle segnalazioni di illeciti ai sensi del D.Lgs. 24/2023**

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 24/2023, in tema di tutela dei soggetti che segnalano illeciti (c.d. Whistleblowing), nonché a seguito della Delibera ANAC n. 311 del 12.07.2023, avente oggetto le linee guida in materia di Whistleblowing, l'Azienda ha prontamente aggiornato il regolamento aziendale per la gestione delle segnalazioni degli illeciti di cui al D.Lgs. 24/2023. In conformità a quanto previsto dalla normativa in parola lo scopo del regolamento è quello di assicurare la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative, nazionali o dell'Unione europea, che possono ledere l'interesse pubblico o l'integrità dell'Azienda, di cui le stesse siano venute a conoscenza nel contesto lavorativo aziendale. Il regolamento aziendale disciplina quindi le modalità, le procedure, i canali interni di veicolazione delle informazioni e gli

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE, SICUREZZA E DI RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>Codice: PI02</b>
		<b>Rev.7</b>
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DEI RECLAMI</b>	<b>Data: 30/04/2023</b>

standard di sicurezza per tutelare l'identità dei segnalanti. L'applicazione del regolamento garantisce la possibilità di segnalare un illecito o un'irregolarità che possa danneggiare clienti, colleghi, azionisti, il pubblico o la stessa reputazione dell'impresa in totale sicurezza e senza timore di subire ritorsioni per il soggetto segnalante.

E' possibile effettuare segnalazioni, in conformità a quanto previsto dal regolamento aziendale, mediante i seguenti canali:

- a) Canale interno. La segnalazione può essere in forma scritta o in forma orale. La segnalazione in forma scritta può essere effettuata attraverso email indirizzata al RPCT all'indirizzo segnalazioni@aisaimpianti.it oppure mediante lettera in carta semplice spedita o consegnata brevi manu direttamente al RPCT, presso la sede amministrativa della Società, in Arezzo, Via Trento e Trieste 165. La segnalazione in forma orale può essere effettuata mediante confronto diretto con il RPCT e deve essere preceduta da una richiesta di incontro scritta o verbale da parte del segnalante;
- b) Canale esterno. Ai sensi dell'art 7 del D.Lgs. 23/2024 è possibile effettuare una segnalazione direttamente ad ANAC, se ricorrono le condizioni previste dal regolamento aziendale, al seguente link <https://whistleblowing.anticorruzione.it/>;
- c) Divulgazione pubblica;
- d) Denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

Possono essere oggetto di segnalazione ai sensi del D.Lgs. 24/2023 esclusivamente le violazioni apprese nel contesto lavorativo, cioè comportamenti, atti e omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della società e che consistono in:

- a) illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- b) illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- c) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;
- d) atti od omissioni riguardanti il mercato interno (ad esempio violazioni in materia di concorrenza e di aiuti di Stato);
- e) atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione.

Conformemente al D.Lgs. 24/2023, e al regolamento aziendale, il compito di gestire le segnalazioni è affidato al RPCT.

## 6.11 Politica di non ritorsione e tutela del segnalante

L'Azienda garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante a partire dalla ricezione della segnalazione e vieta e sanziona per quanto consentito dai propri poteri e facoltà, ogni forma diretta o indiretta di provvedimenti e comportamenti ritorsivi o discriminatori adottati nei confronti del segnalante in conseguenza della segnalazione, inclusi quelli omissivi, anche tentati o minacciati, nonché quelli rivolti a terzi connessi al segnalante, quali parenti, colleghi, soggetti giuridici di cui i segnalanti sono proprietari o per cui lavorano, che operano in un contesto lavorativo collegato ad AISA Impianti.

I soggetti a qualsiasi titolo coinvolti nella gestione delle segnalazioni sono tenuti, nei limiti previsti dalla legge, alla riservatezza in merito all'esistenza e al contenuto della segnalazione ricevuta e all'attività compiuta al riguardo e garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante secondo quanto previsto dalla normativa vigente.