



PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI

PRSA04
Revisione 00
del 06.10.2025

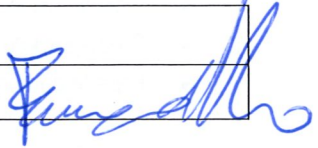
Pagina 1 di 3

PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI

Sommario

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. MODALITA' OPERATIVE	2
4. ARCHIVIAZIONE	3
ALLEGATI	3

Revisione	Data	Descrizione
00	06.10.2025	Prima emissione

EMESSO da RSG		VERIFICATO E APPROVATO da DG	
Nome: La Guardia Giovanni	firma 	Nome: De Vivo Francesco	firma 

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che l'Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività svolte direttamente dall'Azienda ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITA' OPERATIVE**Segnalazione reclami etici**

L'Azienda, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inserite nella cassetta dei reclami a disposizione del personale collocata in ingresso oppure inoltrate al Social Performance Team dell'Azienda tramite:

- Lettera/raccomandata indirizzata al SPT
- E-Mail: info@ledimpianti.it

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del RSG SA8000 (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione per SA8000 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Presa in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000, il Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000, comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici".

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà gestita, nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa, dal Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000 secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente.



PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI

PRSA04
Revisione 00
del 06.10.2025

Pagina 3 di 3

La comunicazione di chiusura del procedimento a seguito di una segnalazione viene effettuata verbalmente tramite telefonata o colloquio privato con il segnalante. Nel caso in cui la segnalazione sia anonima, l'azienda pubblicherà in bacheca un comunicato contenente l'esito e la risoluzione della segnalazione ricevuta.

Vi è inoltre la possibilità nel caso i reclami non fossero presi in carico dall'azienda entro 30gg dalla comunicazione degli stessi, di inviare segnalazione direttamente all'Ente di certificazione o enti internazionali SAI e SAAS ai seguenti indirizzi:

Qualora i reclami dovessero restare inascoltati in azienda, è possibile:

•

Rivolgersi all'ente di certificazione LSQA S.A.

Sede: Av. Italia 6201. Edificio "Los Tilos" Piso 1. Parque Tecnológico del LATU. 11500 Montevideo – Uruguay |
info@lsqa.com | www.lsqa.com.uy | Tel. (598) 2600 01 65 | Fax (598) 2604 29 60

•

Rivolgersi al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)

Sede: NEW YORK 9 East 37th Street, 10th Floor, New York NY 10016, United States of America

Phone: +1 (212) 391 2106

mail: saas@saasaccreditation.org

Responsabilità

Le responsabilità relative alla gestione dei reclami sono affidate al Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000 e i responsabili di funzione individuati.

4. ARCHIVIAZIONE

La documentazione della gestione dei reclami viene archiviata dal RSG SA8000 in appositi raccoglitori.

ALLEGATI

MOD – Segnalazione condotte illecite

MOD - Rapporto di non conformità e azione correttiva

Riepilogo delle non conformità in allegato al riesame della direzione se esterne o allegate all'audit di sistema se interne.

