



Inoltro e gestione dei reclami etici

REV. 0 DEL 9 SETTEMBRE 2025



Abbreviazioni utilizzate.	2
1. Cos'è un reclamo etico?	2
2. Chi può avanzare un reclamo etico?	2
3. Come si può avanzare un reclamo etico? Chi lo riceve?	3
4. Che garanzie ha chi segnala un reclamo?	3
5. È possibile controllare l'iter di un reclamo etico?	4
6. Tutti i reclami etici vengono presi in carico?	4
7. Ci sono dei tempi certi per la gestione di un reclamo?	5
8. Posso avere dei chiarimenti in più?	5

Abbreviazioni utilizzate.

ACQ	Responsabile Acquisti
CdA	Consiglio d'Amministrazione
OdV	Organismo di Vigilanza → organo interno che vigila sui reati aziendali rientranti nel perimetro del Dlgs 231/01
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
RSG/RU	Responsabile del Sistema di Gestione integrato = Responsabile Risorse Umane
SPT (*)	Social Performance Team

(*) Secondo la norma SA8000 il **SPT** - un organo aziendale che vigila sulla corretta attuazione del Sistema SA 8000 – deve essere composto da due gruppi equivalenti di persone in rappresentanza della Direzione e dei Lavoratori.

All'interno del Gruppo ECOFOR il SPT è composto da:

- ACQ, in rappresentanza della Direzione;
- RSG = RU;
- Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000 di ECOFOR Service s.p.a.;
- Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000 di ESAFOR s.r.l.

1. Cos'è un reclamo etico?

Un **RECLAMO ETICO** consiste in una **segnalazione, anche anonima, che denuncia la violazione da parte dell'azienda di uno o più diritti riconosciuti ad un lavoratore in quanto lavoratore o, più genericamente, in quanto persona**. Il perimetro delle violazioni comprende tutti i punti norma di SA 8000, ossia:

1. lavoro infantile (divieto di);
2. lavoro forzato e obbligato (divieto di);
3. salute e sicurezza sul lavoro (garanzia di);
4. libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva (garanzia di);
5. discriminazione (divieto di);
6. procedure disciplinari (conformità delle);
7. orario di lavoro (conformità del);
8. retribuzione (conformità della).

2. Chi può avanzare un reclamo etico?

Il lavoratore che ha subito una violazione (segnalazione diretta) o un qualsiasi collega che è a conoscenza della violazione (segnalazione indiretta).

3. Come si può avanzare un reclamo etico? Chi lo riceve?

All'interno del Gruppo ECOFOR un reclamo etico può essere inoltrato attraverso i seguenti canali:

CANALE	RICEVENTE
Reclamo cartaceo , che può essere redatto in forma libera o con l'ausilio del modulo aziendale M RS 1 – <u>reclamo etico</u> . Il documento deve essere conferito dal mittente all'interno di una delle cassette reclami ubicate in quattro postazioni diverse: all'esterno della palazzina uffici di Via dell'Industria, negli spogliatori di Viale America, presso la pesa di Via Mattioli e presso la sede degli uffici di Esafor.	RU
account aziendale dedicato: https://www.ecoforservice.it/8000-2/ o spt@ecoforservice.it	Rappresentanti dei lavoratori per SA 8000
Canale whistleblowing https://ecoforservice.segnalazioni.net/	OdV
e-mail ad un indirizzo diverso da quello di cui sopra (es: di un componente del CdA o del proprio superiore)	persona prescelta dal mittente
colloquio con una persona di fiducia (es: rappresentante sindacale, collega, una funzione aziendale, RLS...)	
Organismo di certificazione SGS: tramite posta elettronica all'indirizzo sa8000@sgs.com	Organismo di Certificazione SA8000
Social Accountability Accreditation Services: - tramite posta ordinaria: Social Accountability Accreditation Services, 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 100036; - telefonicamente: +1 (212) 391-2106; - tramite fax: +1 (212) 684-1515; - tramite posta elettronica: saas@saasaccreditation.org.	Organismo internazionale che ha emesso la norma SA8000

La persona interna incaricata di prendere in carico i reclami etici è RU. Per cui, ogni soggetto che riceve un reclamo etico deve inoltrarglielo immediatamente.

4. Che garanzie ha chi segnala un reclamo?

Il SPT e, in generale, tutto il personale del Gruppo ECOFOR coinvolto nella gestione del reclamo devono assicurare che la gestione dei reclami etici sia rispettosa dei seguenti principi:

- RISERVATEZZA**
 - In nessuna fase è consentito coloro che vengono a conoscenza dei fatti oggetto del reclamo di condividerli con terzi non autorizzati, anche se in forma confidenziale o parziale.
- IMPARZIALITÀ e OGGETTIVITÀ**
 - È vietata ogni forma di discriminazione o di ritorsione, anche indiretta, nei confronti di chi reclama.
 - Ogni reclamo deve essere gestito applicando la stessa procedura, oltre che lo stesso livello di scrupolo e accuratezza.
 - Ogni fatto oggetto di reclamo deve essere trascritto, valutato e gestito obiettivamente, senza farsi influenzare dalle caratteristiche soggettive delle persone coinvolte.
- EFFICACIA**
 - Ciascun soggetto coinvolto nella gestione del reclamo deve contribuire alla risoluzione (o anche solo all'accertamento dei fatti) in maniera efficace e il più possibile tempestiva.
 - Una gestione poco efficace del reclamo comporta non solo un aggravamento del torto subito, ma anche un effetto disincentivante per tutti i lavoratori.

Tutti i canali di segnalazione sopra elencati – ad eccezione del colloquio – consentono l’anonimato del mittente e, se non coincidono, di chi subisce la violazione. Ad ogni modo, le funzioni incaricate del ricevimento e della successiva gestione del reclamo – il Social Performance Team e chiunque venga coinvolto nella gestione delle azioni di rimedio – sono tenute a garantire la massima riservatezza sui reclami e le valutazioni condotte su di essi, pena l’apertura di un procedimento disciplinare a loro carico.

I membri del SPT, inoltre, sono preposti anche ad accertare che chi segnala o chi subisce la violazione o chi contribuisce all’accertamento dei fatti contestati non subisca in futuro alcuna ritorsione o discriminazione. Episodi di questo tipo, a loro volta, sono assimilati alle violazioni dei diritti di cui al § 1 e, dunque, passibili di reclamo etico.

La gestione dei reclami etici e il riscontro diretto con i lavoratori a proposito della loro corretta gestione sono infine oggetto di audit da parte di un Organismo di Certificazione di parte terza (SGS), a cui possono essere segnalate eventuali gestioni non corrette o non efficaci dei reclami etici (si veda al § 3).

5. È possibile controllare l’iter di un reclamo etico?

Sì. Il SPT è tenuto a informare il mittente in due momenti:

- dopo la presa in carico del reclamo e la decisione di intraprendere (o se intraprendere) delle azioni di rimedio;
- alla conclusione delle azioni di rimedio.

Se il mittente del reclamo ha rilasciato il proprio recapito, sarà contattato tramite il canale che ha usato per segnalare il reclamo (o altro canale, se preferito dal mittente). Se il mittente non ha rilasciato alcun recapito, sarà invece lasciato un avviso nella bacheca cartacea aziendale.

6. Tutti i reclami etici vengono presi in carico?

Sì. Tutti i reclami vengono letti, condivisi all’interno del SPT e tracciati all’interno di un apposito registro aziendale.

Una volta ricevuti e condivisi all’interno del SPT i reclami vengono sottoposti ad una fase di accertamento (“istruttoria”) e, successivamente, se ci sono presupposti di attendibilità, vengono proposte delle azioni di rimedio, da sottoporre alla Direzione per l’approvazione.

Tuttavia, NON sarà dato seguito a un reclamo se il fatto contestato risulta:

- troppo generico e dunque non verificabile;
- infondato, in base alle evidenze fornite dal mittente o all’istruttoria (accertamento) condotta dal SPT.

Rientrano in queste categorie, ad esempio:

- segnalazioni palesemente goliardiche o provocatorie;
- segnalazioni che sono frutto di ignoranza dei fatti o dei vincoli di legge, di versioni distorte o parziali dei fatti;
- segnalazioni che non rilevano di fatto episodi o situazioni lesive dei diritti o della dignità dei lavoratori (cfr § 1).

Il SPT vigila affinché siano rispettati i tempi e i modi di attuazione delle azioni di rimedio.

Quanto più è chiara e circostanziata la segnalazione, tanto più facile e veloce sarà l’accertamento dei fatti.

7. Ci sono dei tempi certi per la gestione di un reclamo?

Sì:

- a intervalli non maggiori di **7 gg** vengono controllate le cassette dei reclami cartacei e le caselle di posta elettronica dedicate;
- entro **30 gg** dal riscontro del reclamo viene effettuata la riunione del SPT e decisa la presa in carico o meno del reclamo e, in caso positivo, vengono proposte le azioni da intraprendere;
- entro **7 gg** dalla riunione del SPT deve essere acquisita l'autorizzazione alle azioni di rimedio;
- lo **7gg** dall'autorizzazione deve esser data comunicazione di dettaglio al mittente a proposito delle azioni di rimedio intraprese e dei tempi previsti per la loro chiusura;
- entro **7 gg** dalla chiusura delle azioni deve esser data informazione al mittente.

8. Posso avere dei chiarimenti in più?

Senz'altro! È possibile contattare di persona o telefonicamente Luca Adami, Responsabile del Sistema di Gestione e Responsabile Risorse Umane.