

INDICE

1	SCOPO	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RIFERIMENTI.....	2
4	PREMESSA	2
5	SISTEMA PER LE SEGNALAZIONI	2
5.1	Invio delle segnalazioni.....	2
5.2	Gestione delle segnalazioni	3
6	PROTEZIONE E RESPONSABILITA' DEL SEGNALANTE	3
7	DIRITTI DEL SEGNALATO.....	4
8	AGGIORNAMENTO E REPORTING PERIODICO	4

0	01/01/2026	Prima emissione	RLS	Direzione	Direzione
REV N°	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO

1 SCOPO

Lo scopo della procedura è quello di descrivere la gestione reclami, segnalazioni, dichiarazioni, lettere o rapporti forniti dai Dipendenti e/o da Parte interessata, che affermino eventuali deviazioni o non conformità agli impegni, politiche, standard, buone prassi, leggi e regolamenti applicabili.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività che rientrano sotto il controllo di Ars Ecologia S.r.l..

3 RIFERIMENTI

- ✓ Politica e Procedure
- ✓ Regolamento interno

4 PREMESSA

La procedura è intesa a disciplinare l'utilizzo di uno strumento di segnalazione per assicurare opportuni canali di comunicazione con i propri stakeholder (parti interessate: dipendenti, fornitori, collaboratori, clienti, ecc.), per intercettare qualsiasi supposto comportamento pregiudizievole, non conformità o violazione rispetto alle leggi e regolamenti applicabili, alle norme, alle buone prassi commerciali o ai principi enunciati nella Politica di Ars Ecologia S.r.l..

Restano fermi eventuali obblighi di legge, in particolare, in tema di obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria e in materia di trattamento dei dati personali e tutela della privacy previsti dalla legislazione.

5 SISTEMA PER LE SEGNALAZIONI

Ogni parte interessata, che rappresenti uno degli interlocutori interni o esterni di Ars Ecologia S.r.l., può inviare una segnalazione tramite il "Modulo per la segnalazione di suggerimenti e/o e reclami" disponibile nelle bacheche aziendali o direttamente tramite sito internet aziendale.

Le comunicazioni relative alle attività commerciali (es. reclami, fatturazione, ecc.) dovranno essere invece canalizzate attraverso gli usuali strumenti di servizio.

Le segnalazioni possono anche essere effettuate in forma anonima e devono essere effettuate in buona fede, devono essere circostanziate e dettagliate in modo da poter effettuare approfondimenti e verificarne la fondatezza; saranno respinte qualora fosse evidente che sono state presentate per scopi diffamatori o per altri motivi personali.

5.1 Invio delle segnalazioni

Le comunicazioni dei Dipendenti sono lasciate nella apposita cassetta (posta all'ingresso degli uffici, vicino alla macchinetta del caffè) o inviate per posta comune o elettronica.

In caso di anonimato la risposta sarà data in maniera pubblica attraverso gli strumenti informativi di cui dispone la Società: comunicazione interna (riunioni periodiche o mediante RLS) o spazio web.

In caso di indicazione dei riferimenti del segnalante, la risposta verrà data direttamente alla persona che firma la segnalazione.

La segnalazione può essere inoltrata, **all'attenzione di Saro Mauro:**

- ✓ a mezzo posta, a *Ars Ecologia S.r.l.*, via Costarossa, 11 – 17035 Cisano sul Neva – Savona (SV);
- ✓ a mezzo e-mail: impianto.cisano@arsecologia.it

5.2 Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni sono ricevute da un "Soggetto ricevente" presso la sede di Cisano sul Neva, il quale si impegna a fornire un primo riscontro al segnalante entro il termine di 30 giorni.

Il "Soggetto ricevente" ha la facoltà, a seconda delle esigenze, di coinvolgere altre funzioni aziendali competenti, con la finalità di gestire la segnalazione dopo averla, eventualmente, resa anonima.

Le azioni di verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione avverranno a cura del "Soggetto ricevente", nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, effettuando ogni attività ritenuta opportuna e coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

A conclusione della fase di verifica, qualora la segnalazione risulti fondata, il "Soggetto ricevente" provvede a darne comunicazione alla Direzione, proponendo un apposito piano di intervento.

In caso di accertata fondatezza della segnalazione, Ars Ecologia S.r.l. adotterà gli eventuali provvedimenti ritenuti opportuni e le azioni a tutela della società.

All'esito dell'istruttoria, il "Soggetto ricevente" provvede ad informare il segnalante, se non anonimo, attraverso i canali che ha indicato.

Il "Soggetto ricevente" presenta regolarmente un riepilogo delle relazioni sulle segnalazioni ricevute e analizzate nel periodo in esame agli organi competenti di controllo.

Il Soggetto ricevente alimenta a fini statistici il registro delle segnalazioni dove sono presenti le informazioni relative alle segnalazioni e dove viene aggiornato lo stato delle segnalazioni. I dati personali eventualmente presenti sono trattati nel rispetto della normativa Privacy vigente e conservate per il periodo di tempo strettamente necessario per la gestione della segnalazione.

6 PROTEZIONE E RESPONSABILITÀ DEL SEGNALANTE

Ars Ecologia S.r.l. garantisce l'anonimato del segnalante, in caso di generalità indicate, e si riserva il diritto di adottare le opportune azioni contro chiunque attui o minacci di attuare ritorsione contro coloro che hanno presentato segnalazioni nell'ambito di questa procedura.

Minacce o ritorsioni di qualsivoglia natura nei confronti del segnalante o di chi abbia collaborato alle attività di riscontro della fondatezza della segnalazione non sono tollerate.

È responsabilità del segnalante effettuare segnalazioni in buona fede e in linea con lo spirito dichiarato del progetto. Segnalazioni manifestamente false o del tutto infondate, opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il segnalato o soggetti, comunque, interessati dalla segnalazione non verranno prese in considerazione.

7 DIRITTI DEL SEGNALATO

Durante l'attività di verifica e di accertamento di possibili non conformità, gli individui oggetto delle segnalazioni potrebbero essere coinvolti o notificati di questa attività, ma, in nessun caso, verrà avviato un procedimento unicamente a motivo della segnalazione, in assenza di concreti riscontri riguardo al contenuto di essa. Ciò potrebbe avvenire, eventualmente, in base ad altre evidenze riscontrate e accertate a partire dalla segnalazione stessa.

8 AGGIORNAMENTO E REPORTING PERIODICO

La presente procedura è oggetto di revisione periodica in occasione del Riesame della Direzione.

La presente procedura entra in vigore a partire dalla data di emissione.

La Direzione effettuerà un'attività di valutazione periodica della corretta applicazione della presente procedura e di eventuali necessità di modifica/revisione.



MODULO PER LA SEGNALEZIONE DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

Gentile Utente,

osservazioni, proposte e segnalazioni sono strumenti utili per evidenziare i motivi di insoddisfazione o i problemi incontrati in modo da poter migliorare i nostri servizi e renderli sempre adeguati alle esigenze dell'Utenza.

Si evidenzia, peraltro, che la presentazione del reclamo **non sostituisce** in alcun modo il ricorso ai **RIMEDI GIURISDIZIONALI** nelle forme e secondo le modalità previste dalla legge, né interrompe i termini per la presentazione degli stessi.

SUGGERIMENTO E/O RECLAMO RIFERITO A:

Ufficio _____

Numero di protocollo della pratica (se il reclamo è relativo ad una pratica presentata): _____

Eventuale funzionario interessato: _____

SUGGERIMENTO E/O RECLAMO

DATI ANAGRAFICI DELL'UTENTE (facoltativi)

L'indicazione dei propri dati assicura una risposta personale. Il reclamo può essere compilato comunque in **FORMA ANONIMA** e varrà come segnalazione.



Nome e Cognome: _____

Residenza/domicilio: _____

Telefono: _____

e-mail: _____

PEC: _____

In qualità di:

- ☐ Cittadino Imprenditore
☐ Dipendente
☐ Professionista/Denominazione studio professionale
☐ Legale rappresentante di un'impresa

Denominazione impresa _____

Sede nel comune di _____ Provincia _____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), La informiamo che i Suoi dati personali saranno trattati dall'azienda Ars Ecologia S.r.l., Titolare del trattamento, per esclusive finalità istituzionali e amministrative e in particolare per dar corso alla Sua richiesta.

Il conferimento dei dati è facoltativo; la presentazione di reclamo in forma anonima comporterà tuttavia l'impossibilità di fornire risposta in merito allo stesso, che verrà comunque tenuto in considerazione come segnalazione.

I dati raccolti saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa (salvo diversi obblighi di legge).

In nessun caso i Suoi dati saranno diffusi, né trasferiti all'estero ma potranno essere comunicati agli altri uffici dell'Amministrazione coinvolti nella gestione del reclamo.

Lei potrà far valere i Suoi diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR (accesso, cancellazione, blocco, aggiornamento, rettifica, portabilità, integrazione dei dati, opposizione al loro trattamento) scrivendo a Ars Ecologia S.r.l., Via Costarossa, 11, 17035, Cisano sul Neva (arsecologia@worldpec.it - impianto.cisano@arsecologia.it). Lei ha altresì il diritto di proporre reclamo all'Autorità garante per la protezione dei dati personali qualora ritenesse che tali diritti non Le siano stati riconosciuti.

Data _____

Firma _____



Modalità di invio

Il modulo per la segnalazione di suggerimenti e/o reclami può essere inviato ad Ars Ecologia S.r.l. con una delle seguenti modalità:

- Tramite posta elettronica all'indirizzo: impianto.cisano@arsecologia.it
- Tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: arsecologia@worldpec.it
- Con consegna diretta presso Ufficio Ars Ecologia S.r.l. Via Costarossa, 11, Cisano sul Neva.

Modalità di firma

- Per l'inoltro via mail o PEC, è possibile firmare digitalmente il presente modulo prima di inviarlo; in alternativa il modulo firmato in modo autografo e la copia del documento di identità valido del dichiarante devono essere inviati previa scansione.
- Qualora la domanda sia inviata con posta ordinaria è necessario apporre la firma autografa e allegare la fotocopia di un documento di identità valido del dichiarante.
- In caso di consegna diretta all'ufficio la firma può essere apposta dall'interessato in presenza dell'addetto; se consegnato da terzi il modulo deve essere accompagnato da fotocopia del documento di identità valida del dichiarante.