



## **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di invio e gestione dei reclami e segnalazioni provenienti da clienti e dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti del sistema di gestione integrato di cui alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 e UNI/PdR 125:2022.

La presente procedura si applica ogni qualvolta si manifesti la necessità di effettuare segnalazioni ordinarie circa eventuali reclami/differmità/sospetti/suggerimenti rispetto ai requisiti in conformità alle norme SA8000, UNI /PdR 125, ISO 9001-14001-45001-50001 e alle relative normative cogenti applicabili.

Per quanto attiene alle segnalazioni di violazioni ai sensi del D.lgs. n. 24/2023 (c.d. *Whistleblowing*) Arcoservizi S.p.A. si è dotata di un canale informatico sicuro che permette di comunicare all'azienda potenziali violazioni in maniera del tutto riservata ed anche anonima, tramite piattaforma dedicata disponibile sul proprio sito web aziendale.

## **RESPONSABILITA'**

**AD (Amministratore Delegato).** Ha la responsabilità di sovrintendere al rispetto della procedura e approvare le azioni correttive e preventive proposte.

**DO:** Direttore Operativo nonché Rappresentante della Direzione. È responsabile dell'analisi e verifica delle segnalazioni e delle azioni da intraprendere o intrapresi di tutti i reclami e/o denunce provenienti in azienda.

**Comitato Guida:** *Il team include una rappresentanza equilibrata di: Rappresentante dei lavoratori SA8000, HR e Dirigenza.* Il Comitato Guida ha il compito di analizzare la segnalazione e proporre eventuali azioni correttive e preventive in ambito SA 8000 e Parità di Genere

**RLS** Responsabile Lavoratori Sicurezza che coincide con RLSA8000

**SGI:** Responsabile del sistema di gestione integrato. È responsabile per l'esecuzione di questa procedura. È autorizzato a fornire le risorse necessarie per implementare i piani di azione in seguito a denunce

**DEFINIZIONE**

**RECLAMO:** segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, agli standard normativi: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 e UNI/PdR 125:2022.

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'****INOLTRO SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Chi ritiene di essere vittima di comportamenti molesti o discriminatori o che violano i principi contenuti nelle Politiche adottate nell'ambito del Sistema di Gestione della Parità di Genere e della Responsabilità Sociale o sia testimone di tali comportamenti o ne venga a conoscenza, può inviare una segnalazione scritta o in formato audio, anche in modalità anonima, tramite la piattaforma Whistleblowing o attraverso i seguenti canali:

- ⇒ posta all'indirizzo: ARCOSERVIZI Spa - Strada del Meisino, 19- 10132 - TORINO (IT)
- ⇒ segnalazione verbale direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000;
- ⇒ Tramite un foglio bianco, compilato in forma anonima o firmata, inserito nelle apposite cassette disponibili in entrambe le sedi di Torino e Cornaredo.

**Riservatezza e tutela**

Tutte le segnalazioni sono gestite garantendo la massima riservatezza sull'identità del segnalante e di tutti i soggetti e fatti segnalati. Sono adottate e utilizzate modalità di comunicazione idonee a tutelare l'identità dei soggetti menzionati nelle segnalazioni, nonché la riservatezza dei dati identificativi dei segnalanti, evitando in ogni caso la comunicazione dei dati acquisiti a soggetti estranei al processo di gestione delle segnalazioni descritto nella presente istruzione.

Durante il procedimento di accertamento e dopo la sua conclusione, le parti coinvolte hanno il diritto all'assoluta riservatezza relativamente alla diffusione del proprio nome o di altre informazioni che ne favorissero una chiara identificazione.

Ogni forma di ritorsione diretta o indiretta nei confronti di chi denuncia casi di molestia o abusi o disparità di trattamento, compresi testimoni e terzi, è valutabile anche sotto il profilo disciplinare fatta salva la possibilità della persona che le subisce di tutelarsi in ogni sede.

Il trattamento dei dati personali nell'ambito della gestione delle segnalazioni è svolto ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche, nonché di eventuali altre leggi e/o regolamenti applicabili.

**CONTROLLI PERIODICI MAIL E CASSETTA**

Al fine di garantire l'anonimato del segnalante, è stata istituita una cassetta della posta, posizionata in aree adeguate in entrambe le sedi di Torino e Cornaredo e ben identificata.

Le chiavi della cassetta sono state consegnate da SGI al Rappresentante dei lavoratori SA 8000 e al Rappresentante della Direzione nonché Direttore Operativo.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e il Rappresentante della Direzione nonché Direttore Operativo, controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta ed analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione coinvolgendo la Direzione.

Il personale che ha ufficio o svolge il proprio lavoro lontano dalla sede può inviare segnalazione anonima via posta all'indirizzo della Sede di Torino via del Meisino 19, in busta chiusa, indicando sulla busta la dicitura "Per Comitato GUIDA".

Al ricevimento il personale presente all'accoglienza provvede immediatamente a inserire la busta nella cassetta della posta e a informare il Presidente del Comitato Guida.

## **GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Tutte le segnalazioni che perverranno sulla piattaforma Whistleblowing saranno in prima istanza esaminate dall'Organismo di Vigilanza di ARCOSEVIZI nominato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 che provvederà ad inoltrare al Comitato Guida quelle aventi ad oggetto la parità di genere e la responsabilità sociale.

Per le segnalazioni pervenute con le altre modalità, sarà il Comitato Guida a gestirle direttamente.

Il Comitato Guida promuove gli accertamenti preliminari e, sulla base degli esiti delle indagini effettuate e di concerto con la funzione Risorse Umane, valuta l'attivazione delle misure volte alla cessazione immediata dei comportamenti molesti e discriminatori accertati ed a ripristinare un ambiente di lavoro ispirato a principi di eguaglianza, correttezza, libertà, rispetto e dignità della persona nei rapporti interpersonali.

Anche durante lo svolgimento del procedimento disciplinare, il Comitato Guida assicura adeguata tutela alla persona offesa da forme di ritorsione o penalizzazione e vigila affinché cessino i comportamenti lesivi nei suoi confronti.

Ogni condotta comportante di fatto, direttamente o indirettamente, una situazione di ritorsione nei confronti del denunciante i comportamenti molesti o discriminatori, si configura come condotta indebita e scorretta e, come tale, comporterà l'avvio di un procedimento disciplinare, secondo la disciplina vigente in materia.

Qualora la denuncia si dimostri infondata, il Comitato Guida opererà in modo da garantire il rispetto del buon nome dell'accusato riservandosi di adottare, con il coinvolgimento delle funzioni preposte, le iniziative opportune, di natura disciplinare, nei confronti dell'accusatore/trice al fine di rimuovere le cause che hanno portato alla denuncia rivelatasi priva di fondamento.

Pertanto, il dipendente che consapevolmente denuncia fatti inesistenti, o ne altera la reale consistenza, allo scopo di danneggiare qualcuno o comunque di ottenere vantaggi sul lavoro, ne risponde disciplinarmente, fatta salva l'eventuale propria responsabilità penale.

**RISPOSTA AL RECLAMO**

Arcoservizi si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

Se entro 30 giorni l'organizzazione non comunica azioni intraprese, lo stesso reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione e/o dell'accreditamento ai seguenti indirizzi:

Ente di certificazione per <b>ISO 9001 Qualità, ISO 14001 Ambiente, ISO 45001 Sicurezza, ISO 50001 Energia</b>	<b>UNITER S.r.l.</b> Piazza G.G. Belli, 2 00153 - ROMA Tel.: (+39) 06 58.95.144 - 418 mail: <a href="mailto:uniter@uniter-italia.com">uniter@uniter-italia.com</a>
Ente Italiano di Accredimento per <b>ISO 9001 Qualità, ISO 14001 Ambiente, ISO 45001 Sicurezza, ISO 50001 Energia</b>	<b>ACCREDIA</b> Via Guglielmo Saliceto, 7/9 00161- ROMA C.F./P.IVA 10566361001 <b>Dipartimento Certificazione e Ispezione</b> Via e-mail: <a href="mailto:milano@accredia.it">milano@accredia.it</a> Via fax: +39 0221009637
Ente di certificazione per la Responsabilità Sociale e la PdR 125	<b>INTERTEK ITALIA SpA</b> Via Miglioli 2/A 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) Tel.: +39 02 95383833 T: +39 02 95383833 F: +39 02 36766302 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:mi.italy.general@intertek.com">mi.italy.general@intertek.com</a>
SAI (Social Accountability International)	Sede centrale di New York 9 East 37th Street; 10° piano New York, NY 10016 Stati Uniti d'America <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a> <b>Telefono:</b> +1 (212) 684-1414 Web: <a href="https://sa-intl.org/">https://sa-intl.org/</a>
Social Accountability Accreditation Services (Servizi di accreditamento della Responsabilità Sociale SAAS)	Sede centrale di New York 9 East 37th Street; 10° piano New York, NY 10016 Stati Uniti d'America <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a> <b>Telefono:</b> +1 (212) 684-1414 Web: <a href="https://sa-intl.org/">https://sa-intl.org/</a>