

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTROVERSIE

Revisioni

Rev.	Data	Natura della revisione	Estremi provvedimento
00	29/06/2023	Prima emissione	Delibera di Giunta n. 59 del 29/06/2023
01	28/11/2023	Cambio gestore	Delibera del CdA del 28/11/2023
02	17/07/2024	Aggiornamento	Delibera del Cda del 17/07/2024
03	03/06/2025	Aggiornamento	Delibera del Cda del 03/06/2025
04	09/06/2025	Adeguamento UNI EN ISO 14001:2015	Delibera del Cda del 09/06/2025

1. SCOPO

La procedura in esame assicura una sollecita trattazione dei reclami e ricorsi presentati, e le controversie nate, specificando ruoli e responsabilità delle figure coinvolte in ciascuna fase del processo. Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento. Lo scopo della presente procedura è quello di definire le regole adottate per:

- identificare, registrare e gestire i reclami ricevuti, che possono insorgere in qualunque fase dei processi;
- gestire i reclami degli utenti (interni ed esterni);
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

La procedura si applica primariamente ai prodotti che sono ricompresi nello scopo del Manuale Integrato.

2. ABBREVIAZIONI

RSGI Responsabile del Sistema di Gestione Integrato
CdA Consiglio di amministrazione

3. PROCEDURA

Le segnalazioni possono essere proposte al gestore, per iscritto, tramite posta elettronica o posta elettronica certificata (indirizzi e-mail presenti nel sito del gestore o direttamente a francesca.rigo@walden.srl). Il RSGI si fa carico di ricevere la comunicazione e seguire i seguenti passaggi:

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI E CONTROVERSIE	Pr_PGRRRC Rev. 04 del 09/06/2025
		Pagina 2 di 2

1. Il gestore dovrà fare particolare attenzione alla raccolta del dato, richiedendo tutte le informazioni di base per la corretta identificazione del soggetto che lo presenta e i dati identificativi del servizio/prodotto fornito.
2. La comunicazione viene etichettata tramite le etichette disponibili in gmail.
3. Il gestore trasmetterà a PEFC Italia, a FSC Italia e all'Organo di Certificazione la ricezione di un reclamo;
4. Il RSGI informa il soggetto che ha effettuato la segnalazione, mediante e-mail di posta elettronica certificata, sulla registrazione del reclamo.
5. Il RSGI effettua un sopralluogo in campo (o altro metodo ritenuto opportuno) si verifica l'attendibilità del reclamo presentato. In caso di ammissibilità del reclamo, esso viene registrato nel registro (RE_RR - Registro dei Reclami).
6. Nel caso in cui il reclamo presentato non sia attendibile viene data una spiegazione a chi lo ha presentato tramite posta elettronica certificata e si chiude il reclamo.
7. Nel caso in cui il reclamo sia attendibile, vengono interrotti i lavori e verificata l'opportunità di proseguirli o modificarli in modo da ridurre l'impatto oggetto di reclamo. Quando il reclamo riguarda la violazione di diritti consuetudinari allora i lavori devono essere interrotti.
Se si provvede alla sospensione dei lavori deve essere informato l'ente di certificazione entro 2 settimane (informando anche sui passi che l'ente gestore intraprenderà).
8. Si procede ad intraprendere un'azione correttiva (azione che elimina le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi). Le Azioni Correttive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi, commisurate ai rischi relativi e devono orientarsi all'eliminazione della causa della non conformità. Le azioni correttive sono tracciate nel Registro dei Reclami.
9. Il RSGI informa il reclamante in merito all'azione correttiva intrapresa e ne valuta la soddisfazione.
10. L'azione correttiva viene intrapresa dal gestore e ne viene valutata l'efficacia nell'immediato e nel medio lungo periodo (anche attraverso il monitoraggio ordinario).
11. Il reclamo viene chiuso in un tempo ragionevole.