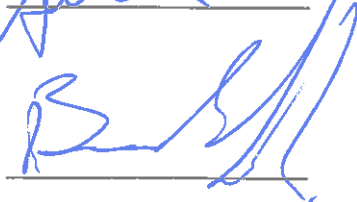


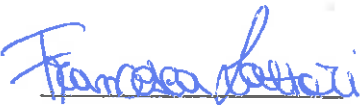
	P 15Ant Gestione lamentele/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

P 15 Gestione lamentele/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate

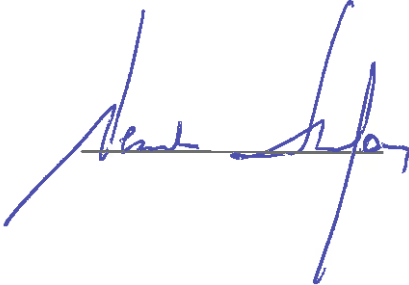
Preparato da: **Marco VEZZOLA**  data 29 GIU. 2026

Preparato da: **Laura CASSAMALI**  data 29 GIU. 2026

Preparato da: **Andrea BERARDI**  data 29 GIU. 2026

Preparato da: **Francesca LAZZARI**  data 29 GIU. 2026

Verificato da: **Marco VEZZOLA**  data 29 GIU. 2026

Approvato da: **Stefano VEZZOLA**  data 29 GIU. 2026

La presente procedura si trova in formato .pdf all'indirizzo **Y:\FOTO\QUALITA'-SICUREZZA-AMBIENTE\PROCEDURE_QSA_ANTONUTTI** e la sua consultazione è accessibile da qualsiasi persona, facente parte della **Società Antonutti S.r.l.**

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant <i>Gestione lamentela/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

INDICE

1. INTRODUZIONE	2
1.1 Scopo e campo di applicazione	3
2. ATTIVITÀ	4
2.1.1 Gestione della lamentela/segnalazione	5
2.1.2 Analisi della lamentela/segnalazione	7
2.1.3 Segnalazioni su aspetti di corruzione	7
2.1.4 Azioni da intraprendere	7
2.1.5 Chiusura Lamentale/segnalazione	7
3. RESPONSABILITÀ	8
4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE	9
5. RIFERIMENTI	9

ELENCO ALLEGATI

M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate

M 05.01 Rapporto di Non Conformità

Procedura Gestione segnalazioni “Whistleblowing”

Revisione	Data	Causale
01	02/12/2019	Prima emissione in occasione del nuovo SGQSA
02	03/04/2020	Nuova emissione in seguito alla nomina del Nuovo Amministratore Unico/Direttore Generale/Datore di Lavoro della Società - Sig.ra MARUTI ELENA
03	24/11/2021	Integrazione con requisiti del SGI ai sensi della norma UNI ISO 45001 Adeguamento alla SA8000
04	15/02/2022	Modifica indirizzi per le segnalazioni SA8000
05	01/10/2022	Introduzione norma ISO 37001
06	01/03/2023	Introduzione norma UNI PdR 125
07	15/03/2024	Inserimento del Canale “Whistleblowing” come metodo di segnalazione
08	04/06/2026	Inserimento modalità di segnalazioni sicurezza dipendenti sul portale DEEP2000

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant <i>Gestione lamentele/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha come scopo la gestione delle lamentele/segnalazioni rinvenute da parte di tutte le **Parti Interessate (stakeholders interni ed esterni)**.

Gli **Stakeholders interni** sono tutti quei soggetti che interagiscono dall'interno dell'organizzazione ad esempio:

- **Dipendenti:** i dipendenti sono un team di persone che lavorano per l'azienda.
- **Proprietari:** soci che possiedono azioni emesse dalla società, hanno funzione deliberativa e incaricano il consiglio d'amministrazione alla gestione della società;
- **Consiglio di amministrazione:** composto da persone con funzione di gestione della società su indirizzo dell'assemblea dei soci.
- **Manager:** la persona che gestisce l'intero reparto è noto come manager, ad esempio direttore delle vendite, direttore generale, ecc.
- **Investitori:** la persona o il gruppo di persone che investe il proprio denaro nell'organizzazione.

Gli **Stakeholders Esterni** sono tutti quei soggetti che operano al di fuori dell'azienda, ma hanno comunque interesse nelle sue attività ad esempio:

- **Fornitori:** forniscono input all'organizzazione quali materie prime, attrezzature, ecc.
- **Clienti:** acquistano forniture o servizi a fronte di un esborso monetario;
- **Creditori:** istituto finanziario o assicurativo che fornisce il capitale all'organizzazione;
- **Intermediari:** creano una connessione tra l'azienda e i clienti come il grossista, i distributori, il rivenditore, ecc.
- **Concorrenti:** società che competono con l'organizzazione per la produzione di beni e servizi;
- **Società:** un'azienda ha responsabilità sociali anche nei confronti della società.
- **Governo:** un'azienda è diretta e controllata da norme e regolamenti governativi in quanto deve fornire tasse e dazi che gravano sull'attività.

La procedura definisce anche i criteri adottati dall'organizzazione nella gestione delle lamentele/segnalazioni e/o reclami inerenti le condizioni e i luoghi di lavoro, il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014.

Con il termine lamentele/segnalazioni si intende una manifestazione di disappunto o insoddisfazione che la Parte Interessata ha sollevato per una reale o presunta irregolarità rispetto a requisiti del Sistema Qualità/Sicurezza/Ambiente nonché Responsabilità Sociale, Parità di Genere e Anticorruzione.

L'organizzazione ha definito che si definiscono:

- ✓ **Segnalazioni/Lamentele:** contestazioni acquisite in via informale (verbalmente)
- ✓ **Reclami:** contestazioni acquisite formalmente (mail/PEC, cassetta "reclami", messaggio W-app al numero di cellulare aziendale riservato all'ufficio sicurezza, lettera formale, scritto nella

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant <i>Gestione lamentele/segnalazioni</i> <i>clienti, dipendenti e parti</i> <i>interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

Cassetta Reclami, Segnalazioni Sicurezza sul Portale DIP2000 a disposizione degli operatori dell'impresa e siti produttivi) per una violazione contrattuale o irregolarità del sistema.

- ✓ **Reclamo con reso**: contestazione accompagnata dalla restituzione di tutto o parte del materiale fornito ritenuto non Conforme.

Nel caso il Reclamo risulti fondato (Reclamo ripetuto, Reclamo con reso del materiale, rifacimento dell'opera con maggiore onere, etc etc), il **Responsabile di Area/Funzione**, deve aprire una NC **Non Conformità** da gestire con le modalità previste dalla specifica Procedura P05.

2. ATTIVITÀ

2.1.1 Gestione delle lamentele/segnalazioni

Qualsiasi dipendente aziendale po' ricevere una lamentela/segnalazione da parte delle Parti Interessate il quale provvede ad informare il **Responsabile di Area/Funzione**.

Il **Responsabile di Area/Funzione**, una volta ricevuta la lamentela/segnalazione, provvede alla gestione della stessa attraverso la registrazione nel modulo **M 15.02 Elenco Segnalazioni/Lamentela Parti interessate** che prevede le seguenti sezioni:

- Anno di riferimento;
- Numero progressivo;
- Settore;
- Area di interesse;
- Modalità di ricezione (telefono o verbale di persona);
- Parte interessata;
- Descrizione;
- Causa e analisi della lamentela e Trattamento;
- Eventuale apertura di una NC;
- Data di apertura e chiusura;
- Referente;
- Importo spesa (valore economico della lamentela qualora applicabile);
- Note varie.

I **Responsabili di Area/Funzione** preposti al ricevimento e alla gestione delle lamentele/segnalazioni sono:

- **Responsabile/Addetti commerciali, Addetto Laboratorio e/o RSGQ**: se inerenti materiali e/o servizi venduti dalla azienda ad un cliente;
- **RSGA o Addetti UAS**: se aventi implicazioni ambientali;
- **RSGS o Addetti Sicurezza**: se aventi implicazioni sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro (es. Cantieri esterni);
- **Membri dell'SPT** per il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e UNI PdR 125.

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant Gestione lamentele/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

Ogni lamentela/segnalazione pervenuta deve essere registrata nel modulo **M 15.02**.

È inoltre necessario specificare se la lamentela del cliente è stata fatta al telefono o di persona oppure se è stata espressa formalmente (Mail, Messaggio WA, Lettera formale) e/o Segnalazione Sicurezza caricata sul Portale Dip2000, in tale caso diventa automaticamente un RECLAMO.

In genere un RECLAMO non è sempre sinonimo di non conformità, ma spesso ne rappresenta il primo segnale...

Nel caso la lamentela risulti fondata (Reclamo ripetuto, Reclamo con reso del materiale, rifacimento dell'opera con maggiore onere, etc etc), sarà necessario aprire un Rapporto di Non Conformità NC.

I Responsabili di Area/Funzione provvedono a verificare con continuità la presenza di reclami (email e cassetta reclami), con frequenza almeno quindicinale.

All'arrivo, i dati del reclamo vengono registrati nel "registro reclami", riportando:

- anagrafica del segnalante (se non anonimo);
- oggetto del reclamo;
- data di acquisizione;
- data di avvio del procedimento;
- data di chiusura.

Dalla data di registrazione decorrono i termini per la risoluzione del reclamo.

Le parti interessate interne (es. dipendenti, collaboratori, management) possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi del Sistema Anticorruzione (norma ISO37001), di Responsabilità sociale (norma SA 8000) e di parità di genere (norma UNI PdR 125) utilizzando le seguenti modalità:

- segnalazione orale ai membri dell'SPT (Responsabili SPT, RSGQ e RLS).
- segnalazioni attraverso il canale **WHISTLEBLOWING** attivo sul sito istituzionale www.antonutti.it

Le Parti interessate, hanno anche la possibilità di inviare segnalazioni in materia di responsabilità sociale all'Ente di Certificazione SA8000 ai seguenti indirizzi:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS

09 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016

Tel: (212) 391-2106

Email: saas@saasaccreditation.org

APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.

Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 Roma (RM).

Tel. 06/33270123

Email: stefano.bertini@apave.com

Per tutte le segnalazioni di miglioramento, non conformità o violazioni relative ai sistemi sopra indicati, è possibile utilizzare il canale **Whistleblowing**.

Tali segnalazioni sono gestite secondo quanto previsto dalla specifica procedura aziendale.

L'organizzazione garantisce la tutela del segnalante, assicurando riservatezza e anonimato, nei limiti previsti dalla legge.

Il Responsabile SPT, incaricato della gestione delle segnalazioni, è tenuto a trattare reclami e segnalazioni con la massima riservatezza e ad adottare tutte le misure necessarie a tutela del segnalante.

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant <i>Gestione lamentele/segnalazioni</i> <i>clienti, dipendenti e parti</i> <i>interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

La diffusione di informazioni circa il segnalante o mediante le quali si possa risalire alla fonte della segnalazione possono essere diffuse solo per necessità relative all'accertamento dei fatti del reclamo segnalato. È vietato ogni atto di ritorsione o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione. L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano in buona fede le segnalazioni può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. E' nullo il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante. Nei limiti e nel rispetto delle procedure disciplinari adottate ogni violazione della riservatezza e eventuali azioni discriminatorie commesse a danno del segnalante sono punite disciplinarmente. Per garantire la massima riservatezza e libertà del segnalante nel proporre reclamo, l'organizzazione ha messo a disposizione più canali di comunicazione, di cui uno con modalità informatiche, idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante. La tutela del segnalante è garantita se la segnalazione è fatta in buona fede. Si considera in buona fede colui che effettua una segnalazione nella ragionevole convinzione, fondata su elementi di fatto, che la condotta si sia verificata. La buona fede è comunque esclusa qualora il segnalante abbia agito con dolo o colpa grave. Le tutele non sono garantite nei casi in cui sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la segnalazione, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo.

Sono perseguite disciplinarmente le seguenti condotte del segnalante:

- segnalazioni non vere di presunti illeciti al fine di causare un danno ad altri, all'organizzazione o trarne un ingiusto vantaggio eseguite con dolo o colpa grave.

2.1.2 Analisi lamentele/segnalazione

I Responsabili di Area/Funzione hanno il compito di coordinare l'attività di analisi del contenuto della lamentele, consultando i responsabili dei sistemi di gestione per la qualità la sicurezza e l'ambiente qualora non sia uno di essi il coordinatore, nonché tutti i responsabili delle funzioni coinvolte, in funzione delle specifiche necessità. Egli inoltre dovrà accertarne la fondatezza con la collaborazione degli enti competenti. In questa fase si decide la destinazione dell'eventuale reso fornito dal cliente e viene compilata la seconda parte del cartellino di trattenimento.

Relativamente alla norma SA8000, il responsabile del procedimento (SPT) deve condurre la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d'area o i lavoratori.

Deve essere sempre garantita la confidenzialità delle informazioni e l'anonimato delle fonti se richiesto.

Entro 30 giorni in via ordinaria, o entro i termini più brevi stabiliti caso per caso dal responsabile del procedimento in caso di urgenza, le risultanze dell'istruttoria sono discusse dal SPT in apposita riunione. Per ogni reclamo il SPT redige una relazione nella quale indica:

- la fondatezza del reclamo
- il trattamento proposto
- le azioni correttive e i relativi termini di risoluzione e chiusura
- Le azioni di monitoraggio

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant <i>Gestione lamentele/segnalazioni</i> <i>clienti, dipendenti e parti</i> <i>interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

- la forma e contenuto della risposta.

La relazione viene presentata al senior management per l'approvazione delle misure necessarie.

Sono sempre considerati urgenti i reclami e le segnalazioni per:

- la violazione dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- situazioni di pericolo alla incolumità delle persone
- violazione dei diritti umani e condizioni di lavoro forzato o obbligato
- presenza di lavoro infantile

2.1.3. Segnalazioni su aspetti di corruzione

Ogni dipendente, a seguito di una segnalazione di un atto di corruzione o tentata corruzione, sia relativo ad un altro dipendente interno o ad un fornitore/socio in affari, dove non sia utilizzata la **Piattaforma digitale Whistleblowing**, deve informare immediatamente la Direzione Generale e il Responsabile SPT che provvederà ad informare l'Ufficio Legale per quanto di propria competenza. Lo stesso Ufficio Legale provvederà a sua volta, dopo opportune verifiche e accertamenti, a segnalare all'OdV ed al RSGQ, affinché l'episodio possa essere gestito come una Non Conformità; in particolare il Datore di lavoro, sentito anche Resp del Personale (in caso trattasi di dipendenti) e l'OdV, prenderanno una decisione sull'azione da attuare.

2.1.4 Azioni da intraprendere

In caso la lamentela risulti fondata (Reclamo ripetuto, Reclamo con reso del materiale, rifacimento dell'opera con maggiore onere, etc etc), è necessario compilare il **Modulo M05.03-M05.01 Elenco/Rapporto di Non Conformità**.

La gestione si rimanda alla specifica **P05 Gestione Non Conformità**.

Relativamente alla Norma SA8000, la Direzione Generale approva o modifica la proposta del SPT circa la risoluzione del reclamo. Il SPT monitora il trattamento e l'azione correttive stabilite. Il SPT comunica le decisioni sui reclami per mezzo di avviso in bacheca aziendale, o di comunicazione diretta in caso di segnalazione non anonima.

	P 15Ant <i>Gestione lamentele/segnalazioni</i> <i>clienti, dipendenti e parti</i> <i>interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

2.1.5 Chiusura lamentele/segnalazione

Per chiusura della lamentele/segnalazione s'intende la registrazione della comunicazione fatta al cliente, associazione e/o ente reclamante in risposta alla stessa.

L'ente competente come specificato all'inizio del documento, ha l'obbligo di richiedere formale risposta all'Ente esterno autore della lamentele, qualora questo abbia implicazioni contrattuali, per l'ambiente o la sicurezza.

3. RESPONSABILITÀ

RSGQ:

- Coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie;
- Quanto previsto nel Mansionario di Funzione Allegato 1 al Manuale Integrato.

RSGA e RSGS:

- Coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente (ambiente), per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie insieme al responsabile del settore di appartenenza del reclamo;
- Quanto previsto nel Mansionario di Funzione Allegato 1 al Manuale Integrato.

RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza):

- Raccoglie eventuali segnalazioni o suggerimenti relativi alla prevenzione e protezione SSL e le comunica alla direzione ed all'RSPP;
- Quanto previsto nel Mansionario di Funzione Allegato 1 al Manuale Integrato.

Responsabile Controllo Produzione e Qualità di Prodotto:

- Coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, provvedendo a coinvolgere tutte le persone eventualmente interessate e comunica mensilmente, alla Direzione Generale, in forma scritta, tutte le lamentele ricevuti nel mese;
- Quanto previsto nel Mansionario di Funzione Allegato 1 al Manuale Integrato.

Responsabile SPT (Resp. Sistema di gestione responsabilità sociale):

- Modifica le Procedure SA8000;
- Gestisce e Monitora i reclami SA8000;
- Conduce la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d'area o i lavoratori;
- E' responsabile della Gestione/Trattamento delle Segnalazioni/Lamentele SA8000;
- E' responsabile della gestione dei Documenti sulla bacheca aziendale ed il sito Internet Aziendale e del BOX "Reclami e segnalazioni" presso l'ufficio qualità.

Membri del SPT:

- Partecipano alla stesura e modifica delle Procedure SA8000;
- Ricevono eventuali Segnalazioni Orali SA8000 da parte di dipendenti;
- Partecipano al trattamento/Gestione delle Lamentele/segnalazioni SA8000;

 ANTONUTTI OPERE EDILI STRADALI	P 15Ant Gestione lamentele/segnalazioni clienti, dipendenti e parti interessate	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		08	29/06/2026

- Monitorano il trattamento e l'azione correttive stabilite da SPT;
- Partecipano alla riunione del comitato SPT SA8000.

Tutte le componenti organizzative (persone, uffici e organi decisionali) che coordinano le risorse per raggiungere gli scopi aziendali:

- Segnalano le lamentele/segnalazioni o i Reclami ai Responsabili di Area/Funzione
- Eseguono i trattamenti delle Non Conformità secondo le indicazioni date dai Responsabili di Area/Funzione che hanno analizzato le specifiche non conformità.

I Responsabili di Area/Funzione:

sono gli enti dell'organizzazione preposte alla gestione delle lamentele/segnalazioni e sono i seguenti:

- Responsabile/Addetti commerciali, Addetto Laboratorio e/o RSGQ: se inerenti materiali e/o servizi venduti dalla azienda ad un cliente;
- RSGA o Addetti UAS: se aventi implicazioni ambientali;
- RSGS o Addetti Sicurezza: se aventi implicazioni sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro (es. Cantieri esterni);
- Membri dell'SPT per il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e UNI PdR 125.

4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE

Documento

Luogo e tempo archiviazione

M05.03-M05.01

Elenco/Rapporto di Non Conformità

RSGQ/RSA/RSGS 1 anno (salvo diversa disposizione)

M 15.02 Elenco Segnalazioni/Lamentele

RSGQ 1 anno (salvo diversa disposizione)

Procedura

Gestione segnalazioni "Whistleblowing"

5. RIFERIMENTI

La presente procedura descrive le modalità di gestione dei reclami; essa è scritta in accordo a:

- Norma UNI EN ISO 9001: par 8.2.4
- Norma UNI EN ISO 14001: par.10.2
- Norma UNI ISO 45001: par. 10.3
- Norma SA 8000:2014 Punto 9.6
- Norma ISO 37001
- Norma UNI PdR 125
- Procedura P05 Ant Gestione delle non conformità
- Procedura P16 Ant Azioni correttive e preventive