



Procedura IMS 02
Trevi Spa
Gestione e Segnalazione Reclami

Doc. N.: PR-IMS-02-00-T01

Rev. 0

Data: 01/2023

Pag. 1 di 5

Procedura 02

Trevi Spa

Gestione e Segnalazione Reclami

0	01/2023	Prima emissione	E. Montalti	L. Garavini	L. Garavini
REV.	DATA	TIPO MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE



Procedura IMS 02
Trevi Spa
Gestione e Segnalazione Reclami

Doc. N.: PR-IMS-02-00-T01

Rev. 0

Data: 01/2023

Pag. 2 di 5

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	DEFINIZIONI.....	3
3.	RIFERIMENTI.....	3
4.	RUOLI E RESPONSABILITA'	3
5.	MODALITÀ OPERATIVE	4
5.1.	PRESENTAZIONE DEL RECLAMO	4
5.2.	GESTIONE DEL RECLAMO	4
5.3.	RISPOSTA AL RECLAMO	5
6.	REGISTRAZIONI	5

	Procedura IMS 02 Trevi Spa Gestione e Segnalazione Reclami	Doc. N.: PR-IMS-02-00-T01	
		Rev. 0	Data: 01/2023
	Pag. 3 di 5		

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, subappaltatori, etc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000, ISO 30415 e UNI PDR 125 da parte di Trevi Spa.

2. DEFINIZIONI

SGRS → Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, D&I e Parità di Genere

SPT: Social Performance Team/Comitato Guida → Comitato di persone interne all'Organizzazione composto da una rappresentanza equilibrata di: rappresentanti dei lavoratori per la responsabilità sociale e Direzione.

RECLAMO → segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, agli standard di riferimento. Le segnalazioni possono riguardare aspetti relativi ai diritti umani, diritti del lavoro, sfruttamento e lavoro forzato, sicurezza sul posto di lavoro, atti di discriminazione, offese, atti intimidatori, abusi, situazioni pericolose o altro, etc.

3. RIFERIMENTI

- SA 8000:2014 – Responsabilità Sociale d'Impresa
- ISO 30415:2021 – Diversità e Inclusione
- UNI PDR 125:2022 – Parità di Genere
- ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro
- Regolamento (UE) n. 2016/679 – GDPR – Regolamento generale sulla Protezione dei Dati
- Codice Etico Gruppo Trevi

4. RUOLI E RESPONSABILITA'

- **SPT (Social Performance Team / Comitato Guida):** il comitato SPT si riunisce periodicamente con l'obiettivo di assicurare che il sistema di gestione per la responsabilità sociale sia mantenuto in funzione efficacemente ed in modo continuativo. Le principali responsabilità sono:
 - effettuare periodicamente delle valutazioni dei rischi per identificare eventuali criticità e potenziali non conformità allo standard;
 - suggerire alla Direzione le azioni correttive per affrontare i rischi individuati dando un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi;
 - analizzare le segnalazioni e reclami e identificare azioni per la loro risoluzione;

	Procedura IMS 02 Trevi Spa Gestione e Segnalazione Reclami	Doc. N.: PR-IMS-02-00-T01	
		Rev. 0	Data: 01/2023
	Pag. 4 di 5		

- monitorare periodicamente gli indicatori definiti e i risultati degli audit e l'efficacia delle azioni preventive e correttive individuate.;
- definire gli obiettivi del Piano Strategico

- **Rappresentante della Direzione e Responsabile D&I:** coordina il SPT nelle sue attività e rende conto dell'andamento delle prestazioni in ambito sociale.
- **Direzione:** supporta il SPT (uno o più suoi rappresentanti fanno parte del SPT) assicurando le risorse necessarie all'espletamento di tutte le attività previste. Partecipa al Riesame della Direzione in maniera attiva nella scelta di obiettivi ed azioni.
- **Rappresentante dei Lavoratori SA8000:** uno o più rappresentanti fanno parte del SPT. Sono coinvolti in tutte le attività e decisioni del comitato. Riferiscono ai lavoratori gli esiti degli incontri.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Ogni lavoratore, o parte interessata esterna, può presentare segnalazioni o sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa, illegalità, discriminazione o mancate condizioni di sicurezza verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale delle norme.

Il reclamo/segnalazione può avere forma anonima. Trevi Spa garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre l'Organizzazione si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate ed indirizzate a Trevi Spa, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dall'internal audit, per motivi autorizzativi legati alla privacy, e valutati dal SPT.

I reclami possono essere presentati compilando l'apposito modulo presente nella intranet aziendale alla sezione "*Useful Links*" – *Whistle blowing* o presente sul sito internet aziendale. E' possibile presentare il reclamo anche utilizzando l'apposita cassetta presente presso la reception della palazzina Y e presso i cantieri di Trevi Spa, a disposizione anche per fornitori e subappaltatori.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami o segnalazioni anche tramite i Rappresentanti dei Lavoratori (RLSA) e/o l'Ente di Certificazione.

5.2. GESTIONE DEL RECLAMO

Il reclamo è gestito dal SPT che, supportato dalla Direzione, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive.

	Procedura IMS 02 Trevi Spa Gestione e Segnalazione Reclami	Doc. N.: PR-IMS-02-00-T01	
		Rev. 0	Data: 01/2023
		Pag. 5 di 5	

Trevi Spa favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, discriminazione, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Trevi Spa garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Trevi Spa non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

5.3. RISPOSTA AL RECLAMO

Trevi Spa si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

L'efficacia di tali azioni correttive è monitorata dal SPT.

6. REGISTRAZIONI

I reclami/segnalazioni inoltrati a Trevi Spa sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo/segnalazione, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.