

Informazioni sulla revisione – Revision information

Rev.	Data – Date	Descrizione – Description	Approvato - Approval
00	2024-11-27	Prima emissione	VRB-2024-23

SOMMARIO

TABLE OF CONTENTS

1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	2	1	PURPOSE AND SCOPE	2
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2	2	REFERENCE DOCUMENTS	2
3	TERMINI E DEFINIZIONI	2	3	TERMS AND DEFINITIONS	2
4	CONSIDERAZIONI GENERALI DELL'ORGANISMO	2	4	GENERAL CONSIDERATIONS OF THE BODY.....	2
5	FONTI DELLA SEGNALAZIONE E RISERVATEZZA.....	3	5	REPORTS SOURCES AND CONFIDENTIALITY.....	3
6	GESTIONE	3	6	MANAGEMENT	3

1 Scopo e campo d'applicazione

Il presente regolamento definisce i criteri e le modalità con cui gli aventi diritto possono presentare segnalazioni, reclami o ricorsi.

Questo documento è disponibile sul sito web di ECO Certificazioni S.p.A. alla sezione Elenco Servizi <https://www.eco-cert.it/tutti-i-servizi-eco-certificazioni/> esso viene aggiornato, con modifiche unilaterali, ove ritenuto necessario dalla direzione.

ECO pubblica sul proprio sito la modifica del regolamento e, ove questa abbia impatto sulle condizioni generali di contratto accettate, mediante mail, ai clienti.

ECO applica l'ultima versione pubblicata; è responsabilità degli aventi diritto verificarne l'avvento aggiornamento.

2 Documenti di riferimento

RG00rev00_Condizioni_generali_contratto.

3 Termini e definizioni

Segnalazione: trasmissione di una informazione, inerente all'operato di ECO o di suo personale, atta ad evidenziare possibili comportamenti errati o fraudolenti.

Di seguito con *segnalazione* si intende qualsiasi comunicazione pervenuta ad ECO, quale una segnalazione vera e proprio, un reclamo, o un ricorso, laddove sussistano possibilità di fraintendimento o il contesto lo richieda, saranno utilizzati termini specifici per tipologia di segnalazione.

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione sia verbale che scritta, dettagliata e circostanziata, relativamente ad elementi o alla totalità del servizio ricevuto da parte dell'Organismo.

Ricorso: richiesta del cliente, per la riconsiderazione da parte dell'Organismo, di una o più decisioni riguardanti l'esito o i contenuti delle attività di ispezione o verifica, di valutazione della conformità di analisi condotte.

Contenzioso: processo attivato al fine di adire le vie legali per tutelare interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo.

Responsabilità: onere assunto o derivante dalla conduzione di un processo, dall'esecuzione di un lavoro o dalla gestione di un incarico o mansione affidati e da svolgere con il dovuto impegno.

Autorità competente: Ministeri incaricati della sorveglianza del mercato¹, Autorità incaricate della verifica sulla sicurezza del lavoro, tribunali e loro incaricati.

4 Considerazioni generali dell'Organismo

ECO, conscia dell'importanza di una corretta gestione dei reclami dei ricorsi, si impegna a sensibilizzare il personale interno ed esterno affinché l'eventuale reclamo o ricorso e non venga percepito quale evento negativo, rivolto ad una o più persone, ma come opportunità per evidenziare eventuali carenze organizzative dell'Organismo e occasione per poter ripristinare il livello di soddisfazione compromesso, nei confronti di un cliente scontento. Tale eventualità, infatti, rappresenta il momento più idoneo per:

- ripristinare il livello di gradimento del Cliente;
- valutare eventuali carenze organizzative;
- apportare miglioramenti ai servizi offerti;
- cogliere eventuali nuove esigenze del Cliente;
- fidelizzare il Cliente;
- limitare i possibili danni derivabili da un Cliente scontento;
- evitare il Contenzioso.

1 Purpose and scope

This regulation defines the criteria and methods by which those entitled may submit reports, complaints or appeals.

This document is available on the ECO Certificazioni S.p.A. website in the List of Services section <https://www.eco-cert.it/tutti-i-servizi-eco-certificazioni/> it is updated, with unilateral changes, where deemed necessary by the management and without the need for communication to the interested parties. ECO applies the latest published version; it is the responsibility of those entitled to verify the advent of updates.

2 Reference documents

RG00rev00_Condizioni_generali_contratto (Contractual general conditions).

3 Terms and definitions

Reporting: transmission of information, relating to the work of ECO or its personnel, aimed at highlighting possible incorrect or fraudulent behaviour.

Hereinafter, *report* means any communication received by ECO, such as a report itself, a complaint, or an appeal. Where there is a possibility of misunderstanding or the context requires it, specific terms will be used for the type of report.

Complaints: expressing dissatisfaction both verbal and written, specific and describing in detail, elements relative to or all of the service received by the Body.

Appeals: the request by the customer, for reconsideration by the Body, for one or more decisions regarding the result or content of inspection activity or the check of the conformity assessment analysis carried out

Litigation: process activated in order to take legal action to protect one's interests considered damaged by the work done by the Body.

Responsibilities: costs borne from or arising from carrying out a process, the execution of a job or the management of an assignment or an assigned job and be carried out with due diligence.

Competent authority: Ministries responsible for market surveillance¹, Authorities responsible for checking workplace safety, courts and their representatives.

4 General considerations of the Body

ECO, aware of the importance of proper management of the appeals complaints, is committed to raising awareness of its internal and external personnel to ensure that any complaint or appeal is not perceived as a negative event, addressed to one or more persons, but as an opportunity to highlight any organizational shortcomings of the Body and an opportunity in order to restore the level of compromised satisfaction, regarding a displeased client. This possibility is in fact the most appropriate time to:

- restore the customer satisfaction level;
- evaluate any organizational shortcomings;
- improve the services offered;
- understand any client's new requirements;
- Customer loyalty -keep a client's business;
- limit potential damages derivable from a dissatisfied client;
- avoid Litigation.

¹ Regolamento UE 2019/1020

¹ Regulation EU 2019/1020

5 Fonti della segnalazione e Riservatezza

ECO, coerentemente alla propria politica per la qualità, ritiene di gestire i reclami provenienti da quei soggetti che possono avere un rapporto con l'azienda a qualsiasi titolo, derivante da sottoscrizione di contratti, accordi commerciali, stipula di convenzioni o semplicemente richieste d'informazione o d'offerta. Tali soggetti sono identificati come Fonti del reclamo e sono a seguito elencati:

- Potenziali Clienti → Segnalazione e Reclamo;
- Clienti → Segnalazione, Reclamo, Ricorso e Appello;
- Utente finale inteso come cliente del cliente → Segnalazione e Reclamo;
- Enti di Accredimento → Segnalazione;
- Autorità competente → Segnalazione;
- Associazioni di categoria → Segnalazione e Reclamo;
- Chiunque abbia interazioni con ECO e il suo personale → Segnalazione e Reclamo.

Eventuali informazioni relative ai clienti non saranno fornite a soggetti terzi, senza previa autorizzazione scritta del cliente.

Qualora la fonte di segnalazione sia un'autorità competente, le informazioni relative al cliente, dovranno essere trasmesse anche se confidenziali. Se l'autorità competente di cui al cap. 3 lo richiede espressamente, il cliente può non essere informato dell'avvenuta trasmissione dei documenti.

6 Gestione

ECO esamina tutte le segnalazioni pervenute per iscritto e non in forma anonima. Segnalazioni effettuate verbalmente o al telefono saranno prese in considerazione solo se seguite da informativa scritta, fornendo le informazioni sottoelencate.

La segnalazione deve contenere almeno le seguenti informazioni e documenti:

- Oggetto della segnalazione;
- Riferimento univoco del procedimento (protocollo interno del segnalante);
- Data di inoltro della segnalazione;
- Tipo di servizio svolto da ECO e interessato dalla segnalazione;
- Eventuali riferimenti al numero di pratica e data di esecuzione dell'attività o del documento interessato dalla segnalazione;
- Eventualmente il nominativo o altro riferimento al personale ECO interessato dalla segnalazione;
- Eventualmente tipo di relazione fra il segnalante e il destinatario del servizio svolto da ECO e oggetto della segnalazione.

La segnalazione dovrà pervenire all'indirizzo PEC eco@pec.ecocertificazioni.eu oppure all'indirizzo mail segnalazioni@ecocertificazioni.eu oppure a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla sede legale: ECO Certificazioni S.p.A. via mengolina 33, 48018 Faenza (RA) Italia.

Questa verrà inoltrata all'ufficio legale del gruppo e analizzata unitamente ai settori tecnici coinvolti e all'ufficio qualità.

L'ufficio legale informa il segnalante se il procedimento è preso in considerazione o rigettato entro 15 giorni lavorativi.

In caso di segnalazioni provenienti dall'autorità competente, queste saranno sempre accolte e le risposte saranno fornite con le tempistiche indicate dall'autorità stessa.

I reclami / ricorsi accolti saranno gestiti dai settori tecnici mediante personale non coinvolto nell'attività oggetto degli stessi, al fine di garantire imparzialità di giudizio.

I Reclami possono essere presentati entro 30 giorni solari dall'accadimento che li ha originati.

I Ricorsi possono essere presentati entro 30 giorni solari dalla ricezione dell'atto contestato.

5 Reports Sources and Confidentiality

ECO, in line with its quality policy, considers dealing with complaints from subjects who may have a relationship with the company in any way, resulting from signed contracts, commercial agreements, entering into agreements or simply requests for information or offers. Such subjects are identified as Sources of complaint and are listed below:

- Potential Customers → Reporting and Complaint;
- Customers → Reporting, Complaint, Appeal and Litigation;
- End user intended as a customer of the customer → Reporting and Complaint;
- Accreditation Bodies → Reporting;
- Competent Authorities → Reporting;
- Trade Associations → Reporting and Complaint;
- Anyone who has interactions with ECO and its staff → Reporting and Complaint.

Any customer information will not be provided to third parties without the customer's prior written consent.

If the reporting source is a competent authority, the information relating to the client must be transmitted even if confidential. If the competent authority referred to in chapter 3 expressly requests it, the customer may not be informed of the transmission of the documents.

6 Management

ECO examines all reports received in writing and not anonymously. Reports made verbally or by telephone will only be taken into consideration if followed by written information, providing the information listed below.

The report must contain at least the following information and documents:

- Subject of the report;
- Unique reference of the procedure (internal protocol of the reporting party);
- Date of submission of the report;
- Type of service performed by ECO and affected by the report;
- Any references to the case number and date of execution of the activity or document affected by the report;
- Possibly the name or other reference to the ECO personnel affected by the report;
- Possibly the type of relationship between the reporting party and the recipient of the service performed by ECO and affected by the report.

The report must be sent to the PEC address eco@pec.ecocertificazioni.eu or to the email address segnalazioni@ecocertificazioni.eu or by registered mail with return receipt addressed to the registered office: ECO Certificazioni S.p.A. via mengolina 33, 48018 Faenza (RA) Italy.

This will be forwarded to the group's legal department and analyzed together with the technical sectors involved and the quality department.

The legal office informs the reporting party whether the procedure is taken into consideration or rejected within 15 working days.

In the case of reports from the competent authority, these will always be accepted, and the answers will be provided within the timeframes indicated by the authority itself.

Accepted complaints/appeals will be managed by the technical sectors using personnel not involved in the activity in question, in order to guarantee impartiality of judgment.

Complaints may be filed within 30 calendar days of the event that gave rise to them.

Appeals may be filed within 30 calendar days of receipt of the contested act.

Non è possibile quantificare a priori il tempo necessario alla risoluzione della segnalazione, ECO si impegna comunque a portare a termine l'attività nel più breve tempo possibile.

Resta inteso che la valutazione eseguita e/o la decisione assunta da ECO restano valide sino al termine del procedimento di revisione delle stesse.

Qualora la decisione assunta in esito al Ricorso non dovesse soddisfare il ricorrente, tale decisione potrà essere impugnata in contenzioso con ECO. Il foro competente è quello di Ravenna (IT) la legislazione vigente è quella dello Stato italiano.

It is not possible to quantify in advance the time needed to resolve the report, ECO is committed to completing the activity in the shortest time possible.

It is understood that the assessment performed and/or the decision taken by ECO remain valid until the end of the review process thereof.

If the decision taken following the Appeal is not satisfactory to the appellant, such decision may be challenged in litigation with ECO.

The competent court is that of Ravenna (IT) the legislation in force is that of the Italian State.