



RECLAMI E RICORSI

REGISTRAZIONE DELLE REVISIONI

REVISIONI EFFETTUATE		
REVISIONE	DATA	OGGETTO DELLA REVISIONE
0	24 gennaio 2018	Prima emissione
1	13 agosto 2020	Aggiornamento formale del capitolo 4



INDICE

1. SCOPO	3
2. APPLICABILITÀ	3
3. ACRONIMI	3
4. RECLAMI E RICORSI	3
4.1 Reclami	4
4.2 Ricorsi.....	4
5. DISTRIBUZIONE	5



1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è la gestione dei reclami delle parti interessate e dei ricorsi da parte dei titolari dei prodotti e delle organizzazioni registrate nel *Programme Operator Carbon Footprint Italy*.

2. APPLICABILITÀ

L'applicazione della presente procedura è demandata al Segretariato del **Carbon Footprint Italy**.

3. ACRONIMI

CFI: Carbon Footprint Italy

CTS: Comitato Tecnico – Scientifico

DIR: Direzione

ETS: Emission Trading System

GHG: emissioni di gas a effetto serra

SGT: Segretariato

4. RECLAMI E RICORSI

Un reclamo è definito come un segnale in cui un cliente diretto o uno stakeholder dichiara di essere insoddisfatto delle prestazioni del CFI. Il SGT del CFI, pertanto, può ricevere reclami:

- o sull'operato del CFI;
- o sulle registrazioni nel CFI.

I titolari e i richiedenti della registrazione presso il CFI possono presentare motivato ricorso contro le decisioni del CFI.

Reclami e ricorsi debbono essere trasmessi via email all'indirizzo info@carbonfootprintitaly.it. Non verranno accettati reclami/ricorsi inoltrati in forma anonima o esclusivamente orale.

La gestione dei reclami e dei ricorsi è a carico del SGT assicurando, ove possibile, che sia coinvolta una persona in alcun modo interessata dalle attività oggetto del reclamo/ricorso. Ove il SGT rilevasse elementi di potenziale rilevante gravità potrà chiedere il coinvolgimento della Direzione CFI (DIR).



Il SGT provvederà ad intraprendere tutte le azioni necessarie alla comprensione dell'oggettiva consistenza del reclamo e, nel caso, di quelle da intraprendere per una sua esaustiva risoluzione. Ove ciò portasse ad evidenziare delle oggettive carenze del CFI, la SGT provvederà ad aprire adeguata non conformità (NC) interna.

Tutti i reclami/ricorsi potranno essere considerati chiusi solo a seguito della trasmissione di una formale risposta a chi ha presentato il reclamo/ricorso in questione.

La gestione dei reclami/ricorsi viene comunicata all'ORP in occasione della successiva riunione utile.

La raccolta dei reclami/ricorsi chiusi viene trasmessa su base annuale alla DIR per opportuna valutazione.

4.1 Reclami

I reclami possono essere elevati da ogni parte interessata ed in qualsiasi momento. Si richiede la chiara identificazione dello stesso in termini di reclamo e una descrizione adeguata ed oggettiva del problema per consentire alla SGT di poter intervenire su una situazione specifica. Entro 30 giorni (trenta) solari dalla ricezione del reclamo, il SGT, dopo averne presa visione e valutata la fondatezza delle cause che lo hanno originato, provvederà all'avvio della gestione dello stesso.

Entro 90 giorni (novanta) solari, il reclamo dovrà essere normalmente chiuso. Qualora si riscontrassero situazioni di particolare criticità sarà necessario dare formale comunicazione al/la reclamante, giustificando il ritardo e informandolo/a della data di prevista chiusura dello stesso.

4.2 Ricorsi

Eventuali ricorsi potranno essere presentati entro 15 giorni (quindici) lavorativi dall'effettuazione della registrazione, o dal rifiuto della registrazione, della Carbon Footprint nel sito di CFI.

Il ricorso è preso in carico dalla SGT che raccoglie tutte le evidenze necessarie a oggettivare lo stesso.

Il CTS si impegna a fornire a chi ha effettuato il ricorso, l'esito della valutazione effettuata, nei termini di accoglimento o meno del ricorso stesso, con le relative motivazioni. L'accettazione o meno del ricorso è demandata alla DIR.

Entro 90 giorni (novanta) solari, il ricorso dovrà essere normalmente chiuso. Qualora si riscontrassero situazioni di particolare criticità sarà necessario dare formale comunicazione al/la reclamante, giustificando il ritardo e informandolo/a della data di prevista chiusura dello stesso.



5. DISTRIBUZIONE

La presente procedura è disponibile nella sezione "I documenti del CFI" all'interno del sito internet www.carbonfootprintitaly.it.