





## INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

### CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Rev.	Redazione	Verifica	Approvazione	Data Emissione
06	Ufficio TIQ e HSE	Head of TIQ / HSE M. Corsini	Director A. Ottonello	01/01/2026

#### Riferimenti Normativi:

UNI EN ISO 9001  
UNI EN ISO 14001  
UNI CEI EN ISO 27001  
UNI ISO 39001  
UNI ISO 45001  
UNI PDR 125:2022

#### Riferimenti Specifici:

Q-HSE-LPP-06 Gestione di Non Conformità e azioni correttive  
Group QHSE PO-004 "Complaints & Appeals Management"  
MQ-HSE Manuale Integrato Par. 9

### INFORMAZIONI SULLE PRECEDENTI REVISIONI

Rev.	Data	Commenti
00	10/09/2013	Prima Emissione
01	21/04/2015	Modifica del tool per la registrazione dei reclami e aggiornamento della denominazione sociale di BV Nexta
02	19/07/2021	Nuovo template e revisione generale
03	19/01/2024	Inserimento riferimenti Parità di Genere e HSE con cambio codifica
04	28/02/2024	Inserimento par.4 per la gestione delle segnalazioni
05	08/04/2025	Nuovo Template e allineamento con Policy HO Group QHSE PO-004 "Complaints & Appeals Management"
06	01/01/2026	Agg. Par. 5

### DOCUMENTI DI SUPPORTO E ASSOCIATI

Titolo	Tipologia
APP-01 Registro Reclami, NC Interne e Segnalazioni	Appendice

## Indice

1.	SOMMARIO	3
2.	REQUISITI GENERALI E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	RECLAMI	3
3.1	GESTIONE DEI RECLAMI	3
3.2	RECLAMI SU ORGANIZZAZIONI CLIENTI	5
4	SEGNALAZIONI	5
5	RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI	5

## 1. SOMMARIO

La presente LPP specifica come Nexta gestisce i reclami ricevuti dai Clienti, Pubbliche Amministrazioni, o da altre parti interessate, i ricorsi e le segnalazioni.

Questa procedura è resa accessibile al pubblico e ai clienti tramite il sito web.

## 2. REQUISITI GENERALI E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente LPP si applica a tutte le anomalie, reclami, ricorsi e segnalazioni riscontrati da Nexta o pervenuti all'Organizzazione, in merito a tutte le attività svolte.

La presente LPP, inoltre, recepisce e integra quanto indicato nella procedura di gruppo QHSE PO-004 "Complaints & Appeals Management".

## 3 RECLAMI

Nexta esamina e tratta i reclami (a) ricevuti dai Clienti e relativi ai servizi resi da, (b) relativi a servizi e prodotti resi dai propri Clienti al mercato e agli utilizzatori.

Tutti i reclami che pervengono a Nexta, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da Nexta stessa (mai da personale esterno), che è l'unica responsabile delle decisioni eventualmente prese a riguardo.

Per reclami si intendono anche :

- le segnalazioni in ambito sicurezza D.lgs 81/08 ed ambiente D.lgs 152/2006, gestite dal team HSE.
- le situazioni che possono sfociare in potenziali contenziosi, e per queste si intendono tutte le controversie per le quali il reclamante chiede rimborsi di commissioni, richiesta di danni o altri tipi di risarcimenti. Tali reclami (*in inglese, claims*) sono gestiti dal team Legal.

Qualora, invece, il reclamo non sia formale ma presentato sotto forma di segnalazione (scritta, verbale o telefonica) si veda il par.4. per la sua gestione.

### 3.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo è gestito tramite file excel (Q-HSE-LPP-09 APP-01) o apposito tool aziendale in modo che sia registrato, comunicato e che risulti in seguito sempre rintracciabile. Il tempo di chiusura dello stesso è un indicatore regolarmente monitorato.

Se il reclamo viene inoltrato dalla sezione apposita del sito web di Nexta, tale reclamo arriverà all'ufficio TIQ che lo indirizzerà al Responsabile della BU e/o dal DT della attività (o suo delegato) cui spetta l'avvio dell'inchiesta.

Qualora, invece, il cliente inviasse direttamente per mail un reclamo al suo referente Nexta, egli è tenuto a informare per iscritto il proprio N+1.



Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo lo vedano direttamente coinvolto, o comunque nel caso in cui la persona abbia svolto attività presso il medesimo cliente nel corso degli ultimi due anni, la pratica è affidata ad altra persona da lui nominata.

Come specificato nel par.3.3.1.1 della procedura "QHSE-LPP-24 Gestione di Non Conformità e azioni correttive", i reclami vengono gestiti tramite il tool aziendale iEvaluate e vengono classificati come "High Severity" e "Low Severity". Saranno contrassegnati come "High Severity" (cd. Major Complaints) i reclami che riguardano:

- un impatto significativo sul cliente, il committente o la parte interessata, come perdite finanziarie, gravi interruzioni del servizio o danni significativi alla reputazione,
- la richiesta di indagini approfondite, coordinamento tra più reparti o il coinvolgimento del senior management per la risoluzione
- una maggiore probabilità di escalation interna o tramite canali esterni, come enti normativi o attenzione dei media
- problemi sistemici più ampi all'interno dell'organizzazione che devono essere affrontati

Indipendentemente dalla classificazione, la gestione del reclamo comporta:

- invio di conferma di aver ricevuto un reclamo (o ricorso) ufficiale
- la decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione nel file excel o nel tool aziendale (entro 5 giorni dal ricevimento).
- avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:
- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie
- comunicazione dei dettagli alle parti interessate all'interno di Nexta, ed, in caso di complaints critici, coinvolgimento dell'HO
- identificazione delle cause del problema
- chiusura del reclamo entro 5 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di **60 giorni** per i reclami relativi a Clienti certificati, e di **30 giorni** per i reclami sui servizi resi. Nel caso in cui Nexta sia messa in cc per un reclamo indirizzato al cliente di Nexta stessa si faccia riferimento al par.4.
- al termine della gestione del reclamo sarà fatta comunicazione dell'esito al reclamante, con informazioni sulle azioni scelte e sui tempi necessari per portarle a termine.

Le azioni correttive che sono state definite a seguito di un reclamo devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura del reclamo nel tool aziendale.

Periodicamente il numero degli eventuali reclami, insieme all'indicazione del tempo impiegato per gestirli, vengono verificati dall'HO oltre ad essere analizzati annualmente durante il riesame della direzione.

Si precisa che la decisione, da comunicare al reclamante o al ricorrente (nel caso di ricorsi) deve essere assunta da, o riesaminata ed approvata da, persona(e) non coinvolta(e) nelle attività di ispezioni originarie in questione.

Se non si riceve risposta dal Reclamante entro 10 giorni lavorativi dall'emissione iniziale della risposta formale di Nexta, l'evento può essere considerato chiuso nel Sistema.

Se la risposta non viene accettata dal reclamante, questa verrà inoltrata al responsabile del reclamo all'interno di Nexta per una decisione se emettere una seconda lettera di risposta o se sarà sufficiente una comunicazione diretta con il reclamante.

In questo caso, il responsabile deve notificare alla casella di posta delle Relazioni con i clienti l'esito e se il Reclamante è stato soddisfatto della discussione per chiudere il reclamo.

Il rispetto dei KPI a livello locale viene invece garantito dall'ufficio TIQ che settimanalmente invia un reminder ai referenti impegnati nella gestione con l'elenco dei reclami in *overdue* (tempistiche di gestione scadute) o in *soondue* (meno di 15 giorni alla scadenza per la gestione). Una overview generale dei reclami è sempre disponibile in una cartella OneDrive dedicata e condivisa con i referenti. La gestione di questo KPI è oggetto di revisione nel Management Review annuale e tracciato nella procedura di Gestione Obiettivi (QHSE-LPP-02).



### 3.2 RECLAMI SU ORGANIZZAZIONI CLIENTI

I reclami che pervengono a Nexta relativamente alle organizzazioni clienti sono sottoposti alle organizzazioni stesse e sono analizzati per valutare se è necessario che siano oggetto di verifiche supplementari. Verifiche supplementari possono anche essere eseguite in caso si abbia pubblica notizia di problemi presso aziende clienti. Gli esiti di tali verifiche straordinarie sono oggetto di comunicazioni al reclamante nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

## 4. SEGNALAZIONI

Per segnalazione si intende una comunicazione che viene effettuata da un cliente o da una terza parte (es. giornalisti, ministeri etc.) per sottoporre all'attenzione dell'organizzazione fatti che riguardano direttamente o indirettamente l'operato di Nexta.

Non è un reclamo formale, ma la modalità di presentazione può essere la stessa, ovverosia scritta o orale.

A titolo esemplificativo, una segnalazione può consistere in una comunicazione effettuata da un ente di controllo che inoltra a Nexta una segnalazione proveniente per esempio da un competitor.

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di una segnalazione devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura nella colonna apposita dell'APP-01 della presente LPP.

## 5. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

I reclami sono prioritari e devono essere gestiti il più rapidamente possibile, limitando al contempo la diffusione e la comunicazione di informazioni e documentazione correlate alla persona incaricata di occuparsi del caso.

Per tale motivo, le informazioni e la documentazione fornita da reclamanti, dai ricorrenti o dai segnalanti è mantenuta riservata e, se non per specifiche esigenze, non è divulgata a terzi, salvo accordo con le parti in causa.

Tali esigenze possono essere di natura legale oppure dettate dalla necessità di metterle a disposizione degli enti certificatori, che potranno esaminare reclami e segnalazioni in occasione degli audit e, per eventuale verifica, agli enti con cui l'organizzazione certificatrice è accreditata.

Inoltre, per garantire l'imparzialità durante il processo di indagine del reclamo, i nomi e le identità del personale che gestisce tale processo non devono essere divulgati al reclamante o ricorrente.

Le risposte formali ai reclami devono essere fornite per iscritto.