



Green Key

Politica di Green Key su reclami e ricorsi

1. INTRODUZIONE

Questa Politica di Green Key sulla gestione dei reclami e dei ricorsi entra in vigore il 1° ottobre 2026 e sostituisce tutte le precedenti politiche di Green Key riguardanti la gestione dei reclami e dei ricorsi. Questa politica si applica alla gestione dei reclami e dei ricorsi relativi alla certificazione, nonché ai reclami e ai ricorsi relativi alla governance e all'imparzialità.

2. PRINCIPI GENERALI

Tutti i reclami/ricorsi dovranno:


- essere presentati utilizzando la formula standard per reclami/ricorsi sul sito web di Green Key
- essere confermati per iscritto entro dieci (10) giorni lavorativi
- essere gestiti in modo obiettivo e senza discriminazioni
- essere investigati da persone non coinvolte nell'oggetto del reclamo/ricorso
- essere documentati e registrati
- essere trattati in modo riservato (il reclamante/ricorrente può scegliere di rimanere anonimo, se si tratta di un reclamo/ricorso verso una persona specifica)
- non dare luogo ad azioni ritorsive o discriminatorie.

L'esito finale di tutti i reclami e ricorsi dovrà:

- essere documentato
- indicare le motivazioni della decisione
- essere comunicato per iscritto
- identificare eventuali azioni correttive o preventive intraprese.

Green Key (internazionale e, se del caso, l'ufficio nazionale) agirà come canale di comunicazione per ricevere il reclamo/ricorso e per fornire informazioni sull'esito, ma l'Organismo di Certificazione o il Comitato per l'Imparzialità, a seconda del tipo di reclamo/ricorso, mantiene la piena responsabilità per la valutazione e la decisione. Green Key non modificherà, riassumerà,





reinterpreterà o integrerà la decisione. La decisione scritta identificherà chiaramente l'organismo emittente (Organismo di Certificazione o Comitato per l'Imparzialità). Tutte le comunicazioni, compreso il reclamo/ricorso originale, la decisione emessa (dall'Organismo di Certificazione o dal Comitato per l'Imparzialità) e la comunicazione trasmessa al reclamante/ricorrente, dovranno essere documentate e conservate in conformità con le procedure di conservazione dei documenti applicabili.

3. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI RICORSI RELATIVI ALLA CERTIFICAZIONE

3.1 Responsabilità

I reclami e i ricorsi relativi alle attività di certificazione saranno elaborati da personale designato dell'Organismo di Certificazione che:

- non sia coinvolto nell'audit originale, nella valutazione o nella decisione di certificazione
- non abbia conflitti di interesse
- sia competente nel settore di certificazione pertinente

3.2 Escalation dei casi applicabili

I casi applicabili di reclami/ricorsi relativi al processo di certificazione sono:


a. Reclami relativi a presunte non conformità con i requisiti Green Key presso una struttura certificata

Questo tipo di reclamo è un'indagine formale presentata per evidenziare la non conformità con uno o più requisiti presso una struttura certificata Green Key.

Un reclamo deve essere presentato utilizzando la formula standard per reclami/ricorsi sul sito web di Green Key. Un reclamo presentato attraverso altri canali sarà indirizzato alla ripresentazione tramite la formula standard. Deve essere allegata qualsiasi documentazione che mostri la prova della non conformità ai requisiti (es. fotografie).

Green Key raccoglie il reclamo presentato e lo condivide con l'Organismo di Certificazione entro dieci (10) giorni lavorativi. L'Organismo di Certificazione assegna il personale designato secondo i criteri riportati al paragrafo 3.1 di questa politica.

La persona di contatto incaricata dell'Organismo di Certificazione deve, entro dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, avviare l'indagine sul reclamo. Dopo aver verificato che il reclamo riguarda una struttura che attualmente detiene la certificazione Green Key e che concerne requisiti che rientrano nell'ambito della struttura certificata Green Key, l'Organismo di Certificazione contatterà la struttura certificata Green Key richiedendo la documentazione



appropriata che confermi la conformità ai requisiti oggetto del reclamo entro venti (20) giorni lavorativi.

Se il riscontro dell'Organismo di Certificazione rivela la conformità ai requisiti Green Key, Green Key informerà il reclamante e la struttura certificata sull'esito dell'indagine. La certificazione della struttura non sarà sospesa.

Se il riscontro dell'Organismo di Certificazione rivela una non conformità con i requisiti Green Key, l'Organismo di Certificazione determinerà l'azione appropriata in conformità con la Politica sulla Sospensione e il Ritiro. Green Key informerà il reclamante e la struttura certificata sull'esito dell'indagine.

b. Ricorsi relativi all'esito degli audit e/o alle decisioni di certificazione

Questo tipo di ricorso è un'indagine formale inviata a Green Key da una struttura candidata per indicare insoddisfazione per l'esito di un audit di certificazione in loco e/o l'esito di una decisione dell'Organismo di Certificazione in relazione alla certificazione.

Un ricorso deve essere presentato utilizzando il formato standard per reclami/ricorsi sul sito web di Green Key. Un ricorso presentato attraverso altri canali sarà indirizzato alla rappresentazione tramite la formula standard. Deve essere allegata qualsiasi documentazione a supporto del ricorso.

Green Key raccoglie il ricorso presentato e lo condivide con l'Organismo di Certificazione entro dieci (10) giorni lavorativi. L'Organismo di Certificazione assegna il personale designato secondo i criteri riportati al paragrafo 3.1 di questa politica.

La persona di contatto incaricata dell'Organismo di Certificazione deve investigare il ricorso e la relativa documentazione e prendere una decisione entro venti (20) giorni lavorativi dal ricevimento del ricorso.

Se l'Organismo di Certificazione decide che la struttura è conforme ai requisiti Green Key, Green Key condividerà il riscontro dell'Organismo di Certificazione con il ricorrente e l'Organismo di Certificazione rilascerà la certificazione.

Se l'Organismo di Certificazione decide che la struttura presenta una o più non conformità con i requisiti Green Key, Green Key condividerà il riscontro con il ricorrente e l'Organismo di Certificazione rilascerà la certificazione solo una volta che le non conformità saranno state rettificate (seguendo la procedura standard descritta nel Manuale del Processo di Certificazione).

c. Reclami relativi alle prestazioni generali dell'Auditore, del personale dell'Organismo di



Certificazione e/o del personale della direzione di Green Key

Questo tipo di reclamo è un'indagine formale inviata a Green Key per indicare insoddisfazione su questioni relative alle prestazioni dell'auditore, dell'Organismo di Certificazione e/o del personale della direzione di Green Key. Questo tipo di reclamo riguarda competenze, condotta, prestazioni o mancanza di comportamento professionale, ma non riguarda questioni di imparzialità (per i reclami relativi a questioni di imparzialità, vedere il Capitolo 4 sotto).

Un reclamo deve essere presentato utilizzando il formato standard per reclami/ricorsi sul sito web di Green Key. Un reclamo presentato attraverso altri canali sarà indirizzato alla ripresentazione tramite la formula standard.

Green Key raccoglie il reclamo presentato e lo condivide con l'Organismo di Certificazione che assegna il personale designato secondo i criteri riportati al paragrafo 3.1 di questa politica.

Il personale incaricato dell'Organismo di Certificazione deve investigare il reclamo entro venti (20) giorni lavorativi e contattare l'auditore, il personale dell'Organismo di Certificazione o il personale della direzione di Green Key interessato per richiedere feedback o documentazione pertinente.

Se l'indagine porta alla giustificazione del reclamo, la persona oggetto del reclamo sarà informata per garantire che rettifichi la prestazione. Green Key condividerà il feedback finale con il reclamante. Se l'Organismo di Certificazione ritiene che il reclamo non sia giustificato, Green Key condividerà il feedback finale con il reclamante.


Se il reclamante ritiene che la decisione non sia imparziale, la decisione può essere ricontrollata dal Comitato per l'Imparzialità (vedere il Capitolo 4 sotto).

4. GESTIONE DEI RECLAMI/RICORSI RELATIVI AI RISCHI PER L'IMPARZIALITÀ

4.1 Responsabilità

Il reclamo/ricorso può riguardare:

- questioni relative a imparzialità, obiettività, riservatezza, non discriminazione, anti-concussione e anticorruzione da parte di una o più persone responsabili della direzione di Green Key, dell'auditore/società di audit e/o del personale dell'Organismo di Certificazione
- preoccupazioni strutturali generali dell'assetto del sistema di certificazione Green Key
- ricorso contro la decisione in relazione alle prestazioni generali (vedere Capitolo 3.2 c)



Qualsiasi reclamo/ricorso di questo tipo deve essere riferito ed elaborato dal Comitato per l'Imparzialità che dovrà:

- esaminare il reclamo/ricorso in modo indipendente
- valutare i rischi in relazione a imparzialità, obiettività, riservatezza, non discriminazione, anti-concussione e/o anticorruzione
- valutare i rischi in relazione a preoccupazioni strutturali
- valutare i rischi in relazione alla prestazione generale
- fornire una decisione documentata

I membri del Comitato per l'Imparzialità coinvolti nella gestione di tali reclami dovranno:


- non avere conflitti di interesse
- non essere stati coinvolti nella questione in esame
- agire indipendentemente dalla direzione dell'Organismo di Certificazione, dall'Auditore/Società di Audit e dal Proprietario dello Schema

4.2 Escalation dei casi applicabili

I reclami/ricorsi relativi a questioni riguardanti imparzialità, obiettività, riservatezza, non discriminazione, anti-concussione e/o anticorruzione o preoccupazioni strutturali generali devono essere presentati utilizzando il formato standard per i reclami sul sito web di Green Key. Un reclamo/ricorso presentato attraverso altri canali sarà indirizzato alla ripresentazione tramite la formula standard. Deve essere allegata qualsiasi documentazione a supporto del reclamo/ricorso.

Ricevendo questo tipo di reclamo/ricorso, Green Key lo inoltrerà al Comitato per l'Imparzialità, che dovrà investigare il reclamo/ricorso e la sua documentazione entro venti (20) giorni lavorativi dal ricevimento.

Il Comitato per l'Imparzialità contatterà la persona interessata dal reclamo/ricorso, sia essa una persona responsabile della direzione di Green Key, l'auditore/società di audit e/o il personale dell'Organismo di Certificazione per avere un chiarimento sulla questione relativa a imparzialità, obiettività, riservatezza, non discriminazione, anti-concussione e/o anticorruzione. Se il reclamo/ricorso riguarda una preoccupazione strutturale generale, il Comitato per l'Imparzialità contatterà l'Organismo di Certificazione e/o FEE in qualità di Proprietario dello Schema per chiarimenti. Se il reclamo/ricorso riguarda un ricorso contro una decisione in relazione alla prestazione generale, il Comitato per l'Imparzialità contatterà l'Organismo di Certificazione per chiarimenti.



Se il Comitato per l'Imparzialità decide che il reclamo/ricorso è giustificato, l'entità interessata (FEE/direzione di Green Key, l'auditore/società di audit o l'Organismo di Certificazione) sarà informata per garantire che intraprenda l'azione appropriata riguardo alla questione interessata. Il reclamante sarà informato sulla decisione del Comitato per l'Imparzialità.

Se il Comitato per l'Imparzialità decide che il reclamo non è giustificato, il reclamante sarà informato della sua decisione.