

Meccanismo di reclamo appellando

Regolamento di Procedura - Rules of Procedure (RoP)

Preambolo

La legge tedesca sulla due diligence della catena di fornitura (Lieferkettensorgfaltspflichten-gesetz - LkSG) e la direttiva europea sulla due diligence della sostenibilità d'impresa (CSDDD), nonché i principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani (UNGPHR), richiedono alle imprese al di sopra di una certa dimensione di istituire un meccanismo di reclamo e procedure di accesso ai rimedi.

L'istituzione di un meccanismo di reclamo è un elemento fondamentale degli obblighi di diligenza. Ogni azienda che rientra nell'ambito di applicazione della legge (azienda obbligata dalla LkSG, di seguito denominata OC) deve disporre di un meccanismo di reclamo attraverso il quale persone interne ed esterne possono informare l'azienda in merito a reclami riguardanti determinati rischi o violazioni dei diritti umani o dell'ambiente nella propria area di attività e/o nella catena di fornitura. Le aziende che non rientrano nell'ambito di applicazione della legge possono istituire volontariamente lo stesso meccanismo di reclamo. Nel contesto del presente regolamento, anche queste aziende rientrano nel termine "azienda obbligata". Occorre distinguere tra fornitore diretto (di seguito DS) e fornitore indiretto (di seguito IS).

I meccanismi di reclamo fungono da sistema di allarme precoce attraverso il quale i problemi vengono riconosciuti e, nel migliore dei casi, risolti o ridotti al minimo prima che le persone o l'ambiente vengano effettivamente danneggiati. Inoltre, meccanismi di reclamo efficaci consentono di accedere a un'adeguata riparazione, ove necessario. Se si ricevono informazioni o reclami su violazioni imminenti o effettive degli obblighi e queste vengono confermate, l'azienda obbligata deve intraprendere azioni correttive per prevenire, porre fine o almeno ridurre al minimo tali lamentele. L'azienda obbligata deve poi intraprendere azioni preventive per evitare ulteriori violazioni dello stesso tipo o per ridurre il rischio.

Nel migliore dei casi, i reclami vengono risolti internamente. I meccanismi di reclamo interni sono spesso di più facile accesso per le persone interessate. Questo vale anche per i casi nelle catene di fornitura globali. Tuttavia, nei casi in cui non vi sia fiducia nelle procedure interne o queste non siano disponibili, i meccanismi alternativi di supporto o di escalation da parte delle aziende acquirenti o delle iniziative multistakeholder o delle organizzazioni di certificazione giocano un ruolo importante. Se l'azienda obbligata viene informata dei problemi attraverso questi canali, è possibile esercitare un'influenza congiunta o individuale sui fornitori per correggere e rimediare alle lamentele locali.

Ogni azienda obbligata può scegliere di istituire un proprio meccanismo di reclamo interno e/o di istituire un meccanismo di reclamo esterno (di terzi) per fornire una piattaforma per richiamare l'attenzione e porre rimedio a determinati rischi o violazioni dei diritti umani o dell'ambiente nella propria area di attività e/o nella catena di fornitura. Nell'istituire e gestire un meccanismo di reclamo, l'azienda obbligata deve rispettare diversi requisiti legali dettagliati previsti dalle leggi applicabili, come la LkSG o la legislazione sul Whistleblowing.

Le presenti regole procedurali si applicano al meccanismo di reclamo dell'azienda obbligata ogniqualvolta la procedura di reclamo è condotta da un partner del meccanismo di reclamo operativo (OGM) e autorizzato da appellando GmbH, Cologne Germany.

Ambito di applicazione del meccanismo di reclamo appellando

Il meccanismo di reclamo appellando - appellando Grievance Mechanism - (GM) si applica a tutti i rischi o le violazioni dei diritti umani o dell'ambiente nella propria area di attività di un'azienda obbligata e/o nella catena di fornitura elencata nella sezione 2 (2) e (3) della LkSG.

Gruppi target del meccanismo di reclamo appellando e tutela dei denuncianti

I destinatari del meccanismo di reclamo appellando sono persone che sono a conoscenza di violazioni dei diritti umani o dell'ambiente - possibilmente imminenti - o che possono essere potenzialmente interessate dalla violazione di una posizione giuridica. La violazione di tale posizione giuridica può essere imminente o verificarsi nella propria area di attività e/o nella catena di fornitura dell'azienda obbligata. Le persone a conoscenza o potenzialmente interessate possono essere, ad esempio, i dipendenti dei fornitori o le comunità che vivono nelle vicinanze dei siti dei fornitori (di seguito denominati denunciante (C)).

Tutti i partecipanti al sistema appellando devono attuare misure per proteggere efficacemente i denunciante da discriminazioni o penalizzazioni/ritorsioni basate su un reclamo. A tal fine è essenziale la riservatezza dell'identità dell'azienda.

Il meccanismo di reclamo appellando può essere utilizzato anche dalle parti interessate dell'Alleanza appellando che sostengono i gruppi target sopra menzionati, in particolare se i denunciante non desiderano presentare un reclamo diretto. Queste parti interessate includono, ad esempio, i sindacati, alcune organizzazioni non governative o organizzazioni della società civile (di seguito per tutte le parti interessate di supporto: Civil Society Organization (CSO)).

Canali di reclamo

I reclami possono essere presentati agli operatori autorizzati del meccanismo di reclamo appellando con mezzi semplici, con varie forme di canali di reclamo, ad esempio per telefono, e-mail, social media, siti web e incontri personali. Pertanto, gli operatori istituiscono centri o sportelli dove possono essere presentati i reclami, anche quelli anonimi. I fornitori diretti o indiretti devono pubblicare ogni canale di reclamo che mettono a disposizione e assicurarsi che i lavoratori e gli altri titolari di diritti nella comunità siano a conoscenza delle varie forme di canali di reclamo e vi abbiano accesso.

Requisiti per gli operatori e i loro dipendenti e/o le persone da loro incaricate

Il requisito di agire in modo imparziale è un elemento cruciale di un meccanismo di reclamo efficace, in quanto esiste un rischio fondamentale di conflitto di interessi quando le persone indagano ed elaborano le accuse contro un'azienda che direttamente o indirettamente (co)finanzia il meccanismo di reclamo.

I dipendenti di un operatore e le persone incaricate dall'operatore agiscono in modo imparziale e indipendente. In particolare, non sono vincolati da istruzioni del fornitore diretto, del fornitore indiretto o dell'azienda obbligata nell'adempimento dei loro compiti e sono tenuti a mantenere la riservatezza.

L'operatore del meccanismo di reclamo appellando si assicurerà che chiunque si occupi di reclami, sia esso un dipendente dell'operatore o un suo incaricato, con i datori di lavoro, i fornitori diretti o i fornitori indiretti, abbia ricevuto una formazione o un addestramento adeguato in base agli standard di formazione appellando.

Operatori del meccanismo di reclamo appellando stabiliranno un processo che protegge chiunque presenti un reclamo dall'essere discriminato o punito/ripreso.

Regole procedurali del meccanismo di reclamo appellando e tempi di realizzazione

I reclamanti riceveranno una **conferma di ricezione e informazioni sulle fasi successive**, comprese le tempistiche, nonché informazioni sui propri diritti in relazione alla protezione da ritorsioni o penalizzazioni a seguito della procedura, al più tardi entro sette giorni dal ricevimento del reclamo.

L'operatore effettua un **esame preliminare** del reclamo per determinare se l'oggetto delle informazioni ricevute rientra nell'ambito di applicazione della LkSG (vedere l'ambito della procedura).

Se questo non è il caso, ma si riconosce che il reclamo dovrebbe essere correttamente inoltrato a un altro canale di segnalazione (ad esempio, in conformità con la Direttiva UE 2019/1937 sulla protezione degli informatori) o a Organi Investigativi Statali, saranno prese le misure appropriate. **Il reclamo sarà quindi respinto** nell'ambito del Meccanismo di reclamo appellando e il reclamante ne sarà informato. Si deve decidere caso per caso se il reclamo debba essere consegnato a un altro organismo, ad esempio nel caso di un sospetto reato che non rientra nell'ambito di gestione dal meccanismo di reclamo appellando. In questi casi, l'operatore informerà il denunciante sulle ulteriori opportunità di supporto, compreso l'accesso alla consulenza legale e al sostegno che possono essere offerti dall'OGM o da altri partner dell'Alleanza appellando. Tutti i reclami respinti saranno esaminati sotto la supervisione del Comitato consultivo multistakeholder (Multi-Stakeholder Advisory Board (MAB) appellando.

Se il reclamo viene accettato, l'operatore discuterà i fatti del caso con il reclamante con l'obiettivo di comprendere meglio i fatti e scoprire le aspettative del reclamante in merito a possibili misure preventive o correttive. Il tutto viene documentato.

L'obiettivo del meccanismo di reclamo appellando è trovare una soluzione consensuale che sia accettabile per tutte le parti coinvolte e che porti a un rimedio chiaro e completo per la situazione lamentata. La Procedura del Meccanismo di Reclamo di appellando è suddivisa in vari livelli di escalation (Livelli di Rimedio). Le tempistiche adeguate per le risposte e le risoluzioni sono definite in un documento di protocollo separato.

Al **Livello di Rimedio 1**, il fornitore diretto o il fornitore indiretto lavora direttamente con il reclamante attraverso le strutture operative esistenti per raggiungere una soluzione consensuale, sia direttamente senza che l'operatore sia stato contattato, sia dopo che il caso è stato comunicato dall'operatore al fornitore diretto o al fornitore indiretto solo come messaggero.

Se non è possibile raggiungere una soluzione consensuale tra le parti coinvolte, o se una parte teme che la questione non possa essere risolta in modo amichevole, ad esempio se un fornitore diretto o indiretto non si impegna, l'operatore offre una mediazione a **Livello di Rimedio 2** e, se necessario, chiama investigatori riconosciuti (IV) e/o rimediatori riconosciuti (RM) allo scopo di effettuare ulteriori indagini e mediazioni tra le parti coinvolte. Ciò avviene, ad esempio, se un fornitore diretto o indiretto non è conforme. Sempre con l'obiettivo di raggiungere una soluzione consensuale tra le parti coinvolte.

In caso di insuccesso, al **Livello di Rimedio 3** viene convocato un comitato di esperti indipendenti dall'operatore, che formula ulteriori raccomandazioni senza conoscere l'identità del reclamante e del fornitore diretto e/o indiretto. L'operatore o il comitato di esperti possono suggerire di includere ulteriori consultazioni da parte di altri enti a valle della catena di fornitura, sempre senza condividere l'identità del reclamante e del fornitore diretto e/o indiretto.

Se il deferimento al comitato di esperti indipendenti non porta a una soluzione del reclamo nel senso di una misura correttiva soddisfacente, l'operatore al Livello di Rimedio 4 coinvolgerà gli organismi a valle - come le aziende acquirenti, altri clienti e i proprietari di standard di certificazione - nella cui catena di fornitura il fornitore diretto e/o il fornitore indiretto è stato attivo negli ultimi 12 mesi su base bilaterale ("Coinvolgimento del Cliente"). Al Livello di Rimedio 4 l'identità del fornitore diretto e/o del fornitore indiretto viene comunicata e discussa con i rispettivi organismi a valle. A causa delle norme di conformità antitrust, nessun organismo a valle coinvolto viene informato su quali altri organismi a valle, oltre a lui, sono stati coinvolti dall'operatore.

Se la natura e la frequenza dei reclami ricevuti fanno sospettare l'esistenza di cause sistemiche per ripetuti rischi o violazioni dei diritti umani o dell'ambiente, l'operatore, il gruppo di esperti indipendenti o un organismo a valle della catena di fornitura possono deferire la questione al **Livello di Rimedio 5** a un dialogo nazionale multi-stakeholder (NMSD), che cerca quindi un approccio (nazionale) politico o orientato al progetto per affrontare tali cause. L'identità del fornitore diretto e/o del fornitore indiretto al Livello di Rimedio 5 non viene rivelata all'NMSD. Le attività di Livello di Rimedio 5 sono complementari alla risoluzione di qualsiasi caso sollevato individualmente e non le influenzano. Si concentrano piuttosto su misure preventive.

Documentazione del processo del meccanismo di reclamo appellando e trasparenza

Ogni operatore del meccanismo di reclamo appellando documenta il reclamo e il suo trattamento e prepara un rapporto sul caso seguendo lo standard appellando per la comunicazione dei casi. Il denunciante o l'organizzazione della società civile saranno informati sullo stato di avanzamento del reclamo.

Attuazione delle misure correttive

Se la procedura porta a una **soluzione consensuale (Livello di Rimedio da 1 a 3)**, anche questa sarà considerata una misura correttiva ai sensi dell'articolo 7 LkSG.

Se l'incidente viene segnalato alle aziende obbligate responsabili (Livello di Rimedio 4), queste discutono le opzioni presentate per le misure correttive adeguate separatamente con l'operatore e ascoltano la posizione del fornitore diretto/indiretto coinvolto. Ciascuna azienda obbligata è poi libera di tenere conto di questa raccomandazione nell'adottare le proprie misure correttive adeguate, in conformità con l'azienda obbligata ai sensi della LkSG.

Protezione dei dati

I dati personali sono trattati nel rigoroso rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 sul Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e sulla base delle dichiarazioni di consenso richieste.

Se un reclamante fornisce dati personali, questi saranno trattati e conservati dall'operatore esclusivamente allo scopo di condurre la procedura di reclamo. Nel Livello di Rimedio 2, i dati personali del reclamante possono essere trasmessi agli investigatori e/o ai riparatori se questi ritengono utile o necessaria la consultazione del reclamante e il reclamante acconsente espressamente alla trasmissione dei dati ai suddetti gruppi di persone. I dati personali del reclamante non saranno trasmessi nei Livelli di Rimedio da 3 a 5.

I dati personali dei fornitori diretti e dei fornitori indiretti saranno trasmessi solo in conformità con le regole dei Livelli di Rimedio 4.

Se il reclamante fornisce dati personali di terzi (non fornitori diretti o indiretti) nel contesto della sua segnalazione o del suo reclamo, le identità di queste persone o aziende sono di norma rese anonime, a meno che circostanze particolari in singoli casi non richiedano la divulgazione dei dati personali corrispondenti, ad esempio se queste persone o aziende sono sospettate di essere coinvolte in un atto criminale. appellando GmbH e i suoi dipendenti e/o incaricati devono attenersi alle stesse regole di protezione dei dati.

Elenco delle abbreviazioni

APL	appellando
C	Reclamante (Complainant)
CSDDD	Direttiva Europea sulla due diligence di sostenibilità d'impresa (Corporate Sustainability Due Diligence Directive)
CSO	Organizzazione della società civile (Civil Society Organisation)
DS	Fornitore diretto (Direct Supplier)
GM	Meccanismo di reclamo appellando (appellando Grievance Mechanism)
IS	Fornitore indiretto (Indirect Supplier)
IV	Investigatore
LkSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (Legge tedesca sulla due diligence della catena di approvvigionamento)
MAB	Comitato consultivo multistakeholder (Multi-Stakeholder Advisory Board)
NMSD	Dialogo nazionale multistakeholder (National Multi-Stakeholder Dialogue)
OC	Azienda obbligata (Obligated Company)
OGM	Operatore del Meccanismo di Reclamo appellando (Operator of the appellando Grievance Mechanism)
RM	Rimediante (Remediator)