Rev. N°	Data	Motivo revisione	Redazione e verifica **RD**	Approvazione **DIR**
01	30/06/2026	Revisione annuale		
00	30/06/2025	Prima redazione		

1. Scopo
Garantire una gestione equa, accessibile, trasparente e riservata dei reclami provenienti dalla comunità locale, nel rispetto dei diritti umani fondamentali, dell'accesso alle risorse naturali e della coesistenza armoniosa tra l'attività aziendale e il territorio.

---

2. Campo di applicazione
Questa procedura si applica a tutti i reclami presentati da membri della **comunità locale**, singoli o collettivi, che ritengano che le attività della 4fish srl abbiano avuto impatti negativi su:

- **Risorse naturali** (terra, acqua, aria)
- **Condizioni ambientali e sociali**
- **Salute pubblica**
- **Accesso a mezzi di sussistenza**
- **Sicurezza alimentare**
- **Diritti fondamentali della persona o della comunità**

---

3. Principi

- **Accessibilità universale** alla procedura
- **Trasparenza** del processo
- **Non ritorsione** verso chi presenta un reclamo
- **Trattamento confidenziale**, se richiesto
- **Coinvolgimento delle comunità**, inclusi gruppi vulnerabili
- **Risposta entro 90 giorni**
- **Tutela del diritto all'acqua, alla terra e alla sicurezza alimentare**

---

4. Comunicazione alla comunità
La 4fish srl:

- Rende pubblica la procedura attraverso il suo sito web e/o incontri con stakeholder locali.
- Fornisce moduli di reclamo in formato cartaceo e digitale (con accesso facilitato anche in lingua locale, se necessario).

---

5. Presentazione del reclamo
I reclami possono essere presentati:

- Di persona, presso gli uffici della 4fish
- Via email, telefono o modulo online
- Tramite referenti comunitari o organizzazioni locali

Possono essere anonimi, purché sufficientemente circostanziati.

---

6. Gestione del reclamo
Fase 1 – Ricezione e registrazione

- Tutti i reclami vengono registrati in un **registro digitale**.
- Si assegna un numero identificativo e si invia conferma di ricezione (ove possibile).

Fase 2 – Analisi preliminare

- La EREDE ROSSI analizza il reclamo entro 10 giorni lavorativi.
- Viene attivata, se necessario, una verifica sul campo.

Fase 3 – Coinvolgimento della Comunità locale

- La EREDE ROSSI include i rappresentanti della comunità, con attenzione a donne, minoranze, migranti o gruppi a rischio nella valutazione del reclamo garantendo neutralità e pluralismo nelle decisioni.
  Qualora venga ricevuto un reclamo da parte di uno stakeholder, in base alla sua natura e contenuto, saranno coinvolti all'interno del comitato decisionale anche i membri che rappresentano le comunità locali. Tale coinvolgimento ha lo scopo di garantire un'adeguata

attenzione e una considerazione specifica per i gruppi vulnerabili eventualmente interessati dal reclamo.

Fase 4 – Risposta e risoluzione

- Entro **90 giorni dalla ricezione**, la EREDE ROSSII fornisce una risposta scritta con l'esito e le eventuali **azioni correttive o di compensazione** pubblicando sul proprio sito le risultanze dell'analisi
- Dove necessario, si promuove un **dialogo facilitato** con le parti.

---

7. Riservatezza e protezione

- Le informazioni vengono trattate in modo **riservato** e **solo da personale autorizzato**.
- È garantito il principio del **divieto di ritorsione** verso chiunque presenti un reclamo in buona fede.

---

8. Tracciamento e monitoraggio

- Tutti i reclami, azioni correttive e risposte sono tracciati in un sistema informatico riservato.
- La 4fish srl monitora e analizza periodicamente i dati per prevenire reclami futuri.

---

9. Tutela dell'accesso alle risorse

La 4fish srl si impegna a **non interferire** con i diritti fondamentali della comunità all'**accesso a risorse naturali**, **terra**, **acqua** e **alimentazione**, in linea con i Principi Guida ONU su Imprese e Diritti Umani e con il concetto di "do no harm".

---

10. Revisione

La procedura è riesaminata ogni 12 mesi o in seguito a casi rilevanti, con coinvolgimento dei rappresentanti della comunità.

MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO – COMUNITÀ LOCALE

Questo modulo è riservato alla presentazione di reclami da parte di membri della comunità locale relativi a impatti ambientali, sociali, economici o culturali causati dalle attività della 4fish srl

---

1. DATI DEL PRESENTANTE *(facoltativi se si desidera anonimato)*

- **Nome e Cognome:** _____
- **Organizzazione/Comunità (se applicabile):** _____
- **Contatto (telefono o email):** _____
- ❑ *Richiedo che il mio reclamo sia trattato in modo anonimo/confidenziale*

---

2. LUOGO DELL'IMPATTO

- **Località/area interessata:** _____
- **Comune:** _____
- **Data in cui si è verificato il problema (se nota):** ___ / ___ / _____

---

3. DESCRIZIONE DEL RECLAMO

(Descrivere chiaramente il fatto, l'impatto percepito e chi o cosa è coinvolto)

_____
_____
_____
_____

---

4. CONSEGUENZE OSSERVATE

- ❑ Danno ambientale (aria, acqua, suolo)
- ❑ Limitazione all'accesso a risorse (terra, acqua, mezzi di sussistenza)
- ❑ Problema legato alla salute o sicurezza pubblica
- ❑ Problema economico o sociale per la comunità
- ❑ Altro: _____

---

5. EVENTUALI PROPOSTE DI RISOLUZIONE / SUGGERIMENTI

_____
_____

---

6. DATA E FIRMA

- **Data di presentazione:** ___ / ___ / _____
- **Firma (se non anonimo):** _____

Modalità di invio:

- Consegna a mano presso l'Uffici della 4fish srl
- Email: [amministrazione@4fish.net]

Per assistenza, rivolgersi agli uffici della 4fish srl