

|                                                                                   |                                       |                                 |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | Ed.2 – Rev. 2<br>del 12/02/2026 | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | Elaborato da                    | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | Verificato da                   | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | Approvato da                    | DG                              |

[ ] Copia non controllata

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| [x] Copia controllata | N° 01              |
| Consegnata a RGI      | In data 12/02/2026 |

| Ed. | Revisione | Descrizione                          | Data       |
|-----|-----------|--------------------------------------|------------|
| 1   | 0         | Prima edizione                       | 11/01/2021 |
|     | 1         | Aggiornamento contatti TUV/SAI       | 01/09/2022 |
|     | 2         | Integrazione SGI con Pdr 125 e 30415 | 10/01/2023 |
| 2   | 0         | Aggiornamento contatti TUV           | 22/05/2023 |
|     | 1         | Integrazione SGI con PAS24000        | 01/07/2024 |
|     | 2         | Recepimento fusione aziendale        | 12/02/2026 |

Questo documento è di esclusiva proprietà di LUO – sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate dalla Direzione Generale

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

## INDICE

|     |                                                   |   |
|-----|---------------------------------------------------|---|
| 1.  | Scopo .....                                       | 3 |
| 2.  | Campo di applicazione.....                        | 3 |
| 3.  | Riferimenti Normativi.....                        | 3 |
| 4.  | Terminologia e abbreviazioni .....                | 3 |
| 5.  | Modalità operative .....                          | 4 |
| 5.1 | Segnalazione del reclamo .....                    | 4 |
| 5.2 | Garanzia di anonimato e non discriminazione ..... | 5 |
| 5.3 | Gestione della segnalazione/reclamo .....         | 6 |
| 6.  | Documentazione.....                               | 8 |

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

## 1. Scopo

La presente istruzione ha lo scopo di descrivere alle parti interessate (risorse, clienti, fornitori) le modalità con cui effettuare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di LUO rispetto ai requisiti espressi dalla Norma PAS24000 al punto 10.2 “Incidente, reclamo, non conformità e azione correttiva”, PDR125 e ISO 30415.

In particolare, l'intento è quello di prevenire abusi e molestie, gestire tali situazioni nei luoghi di lavoro al fine di creare un ambiente lavorativo sicuro e rispettoso che promuova la parità di trattamento e l'educazione sui comportamenti inappropriati.

L'istruzione prevede l'utilizzo di canali di denuncia sicuri e confidenziali per le risorse, l'investigazione delle denunce e l'adozione di misure appropriate per proteggere le risorse e prevenire ulteriori abusi o molestie.

## 2. Campo di applicazione

La presente istruzione è applicata a tutti i suggerimenti e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato (risorse, clienti, fornitori) aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno delle Norme PAS24000, PDR125 e ISO 30415.

## 3. Riferimenti Normativi

- PAS24000– 10.2 “Incidente, reclamo, non conformità e azione correttiva”
- PDR125
- ISO 30415
- Codice delle pari opportunità (l'Art.26 Molestie e molestie sessuali)

## 4. Terminologia e abbreviazioni

| Termine                                     | Sigla               | Definizione                                 |
|---------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------|
| Presidente                                  | <b>PRES</b>         | Presidente del CdA                          |
| Direttore Generale                          | <b>DG</b>           | Direttore Generale                          |
| Direttore Produzione                        | <b>DP</b>           | Direttore Produzione                        |
| Commerciale                                 | <b>COM</b>          | Direzione Commerciale                       |
| Ufficio Risorse Umane                       | <b>HR</b>           | Ufficio Risorse Umane                       |
| Responsabile Risorse Umane                  | <b>RESP. HR</b>     | Responsabile Risorse Umane                  |
| Referente Selezione                         | <b>REF.SEL</b>      | Referente Selezione                         |
| Referente processi di sviluppo e formazione | <b>REF. PS</b>      | Referente processi di sviluppo e formazione |
| Referente contrattualistica e lavoro        | <b>REF. C&amp;L</b> | Referente contrattualistica e lavoro        |
| Affari Generali                             | <b>AG</b>           | Affari Generali                             |
| Segreteria Risorse Umane                    | <b>SEG. HR</b>      | Segreteria Risorse Umane                    |

|                                                                                   |                                       |                                 |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | Ed.2 – Rev. 2<br>del 12/02/2026 | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | Elaborato da                    | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | Verificato da                   | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | Approvato da                    | DG                              |

|                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Business Manager                                                                | <b>BM</b>        | Business Manager                                                                                                                                                                                                                                               |
| Unità organizzativa /commessa per la quale sono richieste risorse               | <b>BU</b>        | Unità organizzativa /commessa per la quale sono richieste risorse                                                                                                                                                                                              |
| Consulent* telefonico                                                           | <b>CSC</b>       | Consulent* telefonico                                                                                                                                                                                                                                          |
| Curriculum vitae                                                                | <b>CV</b>        | Curriculum vitae                                                                                                                                                                                                                                               |
| Referente operativo                                                             | <b>R.O.</b>      | Referente operativo (SPV, TL, ECC.)                                                                                                                                                                                                                            |
| Responsabile di area - uffici trasversali                                       | <b>R. A</b>      | Responsabile di area - uffici trasversali                                                                                                                                                                                                                      |
| Ufficio Amministrazione del Personale                                           | <b>AMM</b>       | Ufficio Amministrazione del Personale                                                                                                                                                                                                                          |
| Segnalazione                                                                    |                  | Qualsiasi comunicazione fatta in buona fede o sulla base di una ragionevole convinzione di atti contrari alla parità di genere, presunti ed effettivi, oppure qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la Responsabilità Sociale. |
| Rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale | <b>RLRS</b>      | Un/una rappresentante della forza lavoro che ha il compito di facilitare la comunicazione con la Direzione Generale e con il senior management su tematiche relative a PAS24000, PDR125, ISO 30415                                                             |
| Soggetti segnalanti                                                             |                  | Discenti, risorse, soci, partner, fornitori, collaboratori/collaboratrici anche in forma anonima.                                                                                                                                                              |
| Soggetti segnalati                                                              |                  | Discenti, risorse, soci, partner, fornitori, collaboratori/collaboratrici, Alta Direzione                                                                                                                                                                      |
| Comitato per la Diversità, Equità e Inclusione                                  | <b>CDE&amp;I</b> | Comitato guida sulle tematiche relative alla Diversità, Equità ed Inclusione (team composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale e Direzione Generale)                                    |
| Non Conformità                                                                  |                  | Non soddisfacimento di un requisito                                                                                                                                                                                                                            |
| Azione Correttiva                                                               |                  | Azione atta ad eliminare la causa alla radice di una non conformità individuata e intrapresa per prevenire il ripetersi della non conformità                                                                                                                   |
| Azione Preventiva                                                               |                  | Azione atta ad eliminare la causa alla radice di una non conformità potenziale e intrapresa per prevenire il verificarsi di una non conformità                                                                                                                 |

## 5. Modalità operative

### 5.1 Segnalazione del reclamo

Le risorse possono effettuare reclami e/o suggerimenti aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno delle Norme PAS24000, PDR125 e ISO 30415. Le segnalazioni possono essere anonime o nominative, a discrezione della risorsa. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici e sono di seguito elencate:

- all'attenzione della **Rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale**  
➤ a mezzo e-mail [rlrs@luodigital.com](mailto:rlrs@luodigital.com);

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

- imbuendo la segnalazione presso i punti di raccolta posizionati nei diversi spazi aziendali **“Punto di Ascolto”**, firmata o in forma anonima;
- a mezzo **QR – CODE**, presente nelle bacheche presso i punti di Ascolto di ciascun sito dell’Organizzazione;
- seguendo la procedura **“Whistleblowing”** reperibile al seguente link **<https://luo.segnalazioni.net/>**

Il/la Rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale verifica periodicamente la presenza di segnalazioni e/o reclami negli appositi **“Punti di Ascolto”**, di cui dispone della chiave in forma esclusiva. La Direzione Generale si assume l’impegno di predisporre una **“CASSETTA DEI RECLAMI”** (Punto di ascolto) presso ciascun sito dell’Azienda in modo da consentire alla forza lavoro di presentare i reclami, anche in forma anonima.

Periodicamente il/la Rappresentante dei Lavoratori e delle Lavoratrici per la Responsabilità Sociale o un\* delegat\* affiancat\* da un\* RSA, si impegnano ad esaminare il contenuto delle cassette.

I/le delegat\* presso le altre sedi inviano in formato .pdf al/alla RLRS le segnalazioni/suggerimenti recuperati all’interno della **“Cassetta dei reclami”** presso i punti di ascolto e provvedono alla distruzione del materiale cartaceo. Il/la RLRS, dopo averne presa visione, valuta la pertinenza degli argomenti, approfondisce le tematiche motivo di contestazione e definisce le azioni correttive da intraprendere, anche di concerto con i/le rappresentanti del CDE&I (cfr. *IS 9.2.B Procedura funzionamento del Comitato per la Diversità, Equità & Inclusione*) allo scopo di risolvere i problemi sollevati.

Tutte le segnalazioni pervenute al/alla RLRS vengono registrate nel *ME 10.3 Modello gestione segnalazione RLRS* e *ME 10.5 Registro Reclami*.

Si precisa che all’interno del *ME 10.4 Modello segnalazione* è stata ampliata l’area oggetto della segnalazione con l’aggiunta di specifici campi relativi alle tematiche inerenti la parità di genere, l’inclusione e la diversità. Entro i trenta giorni successivi all’inoltro del reclamo, Il/la Rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale predispone una relazione nella quale specifica le soluzioni e le procedure che verranno implementate e le comunica alle risorse tramite intranet/e-mail.

Inoltre, la documentazione relativa ai reclami viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame della Direzione.

In aggiunta alla modalità cartacea, è possibile inviare le medesime segnalazioni attraverso la compilazione di una pagina web raggiunta attraverso la scansione di un QR-CODE. Quest’ultimo è affisso nella bacheca situata presso i **“Punti di Ascolto”** di ciascun sito dell’Organizzazione. La gestione delle segnalazioni pervenute mediante l’utilizzo del QR code è la medesima rispetto a quella prevista per le segnalazioni cartacee ed è a cura del/della RLRS.

## 5.2 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Per chiunque effettui una segnalazione/reclamo è garantita massima riservatezza e il mantenimento dell’anonimato.

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

### 5.3 Gestione della segnalazione/reclamo

Il reclamo/suggerimento è gestito dal/dalla Rappresentante dei lavoratori e delle lavoratrici per la Responsabilità Sociale che, supportata dal CDE&i, effettuato l'accertamento della veridicità dell'evento occorso, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nella presente procedura.

LUO garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

LUO non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del soggetto da cui proviene un reclamo.

### 5.4 Attività operative e azioni correttive

| ATTIVITÀ                                         | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                               | CRITERI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | RESPONSABILE | INFORMAZIONI DOCUMENTATE                                    |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------|
| Individuare i rischi                             | Identificare i possibili rischi di ogni forma di abuso, sia fisico che verbale e digitale, alla luce della salute e sicurezza sul luogo di lavoro                                                                         | Coinvolgere periodicamente tutto il personale nel riconoscere i possibili rischi attraverso la redazione del modulo ME 10.4 Modello segnalazione / form QR CODE Segnalazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | RGI          | ME 10.4 Modello segnalazione / form QR CODE Segnalazioni    |
| Formare il personale sui comportamenti scorretti | Fornire una formazione specifica a tutti i livelli, con una frequenza definita, sulla "tolleranza zero" rispetto ad ogni forma di violenza nei confronti dei/delle dipendenti, incluse le molestie sessuali in ogni forma | Effettuare la formazione secondo la procedura IS 7.2.A Formazione Academy pianificato nel modulo MI 7.2.B Piano di formazione ed addestramento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RGI          | Dispense PAS24000, PDR 125 e ISO30415, Linguaggio Inclusivo |
| Incoraggiare la segnalazione anonima             | Prevedere una metodologia di segnalazione anonima per le molestie, per garantire la protezione delle risorse che segnalano questi comportamenti                                                                           | <p>Con il modulo ME 10.4 Modello segnalazione e il form QR CODE Segnalazioni, l'Organizzazione raccoglie informazioni più specifiche che possono riguardare anche episodi riguardanti abusi, violenze e altre situazioni non conformi al sistema e alla legge.</p> <p>Attenzione:</p> <p>Per evitare che l'impiego di moduli differenti permetta di riconoscere l'autore o l'autrice delle segnalazioni, l'Organizzazione impiega un unico modulo dalla denominazione generica ME 10.4 Modello segnalazione che viene utilizzato anche per esporre segnalazioni/suggerimenti</p> | RGI/RLRS     | ME 10.4 Modello segnalazione / form QR CODE Segnalazioni    |

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Individuare rischi non segnalati                               | Attuare verifiche periodiche presso le risorse per indagare se hanno vissuto personalmente esperienze di molestie o comportamenti inappropriati                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>La verifica periodica viene compiuta, almeno una volta l'anno, attraverso il Questionario per l'indagine di clima.</p> <p>L'ultima parte del questionario include delle domande che, ai fini della verifica, intendono esplorare la presenza di eventuali rischi presenti (e non segnalati) relativi ad abusi e molestie. La persona, infatti, non è invitata a fare una segnalazione, ma a valutare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'attenzione che l'Organizzazione ripone nel prevenire abusi e molestie</li> <li>▪ La possibilità di segnalare sospetti e/o fatti inerenti ad abusi e molestie</li> <li>▪ La tutela fornita dall'Organizzazione nei confronti delle persone che segnalano abusi e molestie</li> <li>▪ L'efficacia della maniera con cui esamina e persegue gli episodi di abusi e molestie</li> <li>▪ L'attenzione riposta nel linguaggio rispettoso della sensibilità femminile e dell'identità di genere</li> </ul> | RGI      | Indagine di clima                                                                                                          |
| Analizzare e valutare i risultati non desiderati               | Prevedere una valutazione dei rischi individuati e l'analisi degli eventi avversi segnalati, per identificare le aree di miglioramento e prevenire ulteriori incidenti                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Analizzare i dati acquisiti dall'Indagine di clima</p> <p>Analizzare e valutare episodi segnalati attraverso il modulo ME 10.4 Modello segnalazione</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RGI RLRS | ME 10.4 Modello segnalazione                                                                                               |
| Perseguire comportamenti scorretti ed eventuali reati commessi | <p>Quando tali informazioni raccolte riferiscono di violazione o situazioni pericolose, l'Organizzazione interviene tempestivamente, a seconda della gravità dei casi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provvedere alle azioni correttive (situazioni non conformi e violazioni)</li> <li>▪ Istituire un procedimento interno di indagine</li> <li>▪ Riferire l'accaduto all'autorità competente</li> </ul> | <p>Le azioni correttive devono essere intraprese facendo riferimento alla procedura IS 10 Miglioramento</p> <p>L'indagine interna mira a raccogliere le informazioni su casi segnalati/verificatisi di abusi e molestie per poi decidere in merito alla denuncia</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RGI RLRS | <p>ME 10.3 Modello gestione segnalazione RLRS</p> <p>ME 10.4 Modello segnalazione</p> <p>ME 10.5 Registro Segnalazioni</p> |

|                                                                                   |                                       |                                               |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>IS 10.3</b><br><b>Segnalazioni</b> | <b>Ed.2 – Rev. 2</b><br><b>del 12/02/2026</b> | PAS24000<br>PDR125<br>ISO 30415 |
|                                                                                   |                                       | <b>Elaborato da</b>                           | Ufficio Qualità                 |
|                                                                                   |                                       | <b>Verificato da</b>                          | RGI                             |
|                                                                                   |                                       | <b>Approvato da</b>                           | DG                              |

## 6. Documentazione

- ME 10.4 Modello segnalazione
- ME 10.3 Modello gestione segnalazione RLRS
- ME 10.5 Registro Segnalazioni
- ME 10.5 Registro Reclami Non Conformità