




**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
 PR-PdR125-04 - Rev. 00

**INDICE**

1. SCOPO
2. GENERALITÀ E DESCRIZIONE DEL PROCESSO
3. APPLICABILITÀ
4. ACRONIMI, TERMINI E DEFINIZIONI
5. RIFERIMENTI
6. RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO
7. MODALITÀ OPERATIVE
8. ARCHIVIAZIONE E REGISTRAZIONI

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
00	18/11/2024	Emissione del Documento.

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Referente per le Pari Opportunità	Presidente del Comitato per le Pari Opportunità	Amministratore Unico
		

# PROCEDURA

## GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

PR-PdR125-04 - Rev. 00

### 1. SCOPO

Scopi della procedura sono:

- descrivere i meccanismi per l'acquisizione e gestione da parte della Società di reclami e segnalazioni sul tema della parità di genere;
- stabilire modalità analizzare e gestire situazioni difformi, o potenzialmente difformi, e per risolvere le cause che stanno alla base degli accadimenti.

### 2. GENERALITÀ E DESCRIZIONE DEL PROCESSO

LTG S.r.l. adotta specifiche modalità per una pianificata e presidiata gestione delle situazioni difformi alle leggi (e alle previsioni di leggi) in materia di Pari Opportunità, al Contratto Collettivo del Lavoro Nazionale applicato (CCNL Studi Professionali), alla Prassi di Riferimento UNI PdR 125, alla Politica per le Pari Opportunità (Doc-PdR125-06 - Politica per le Pari Opportunità) e ai valori etici socialmente condivisi in materia di parità di genere.

LTG S.r.l. gestisce Non Conformità quali: KPI della UNI PdR 125 non in linea, segnalazioni interne, reclami e segnalazioni rispetto ai temi della parità di genere o alle politiche (es. violazione delle politiche di selezione e assunzione, segnalazioni di violenze o sopraffazioni, molestie/*stalking*, atti discriminatori diretti o indiretti, situazioni difformi rispetto alla legge, situazioni difformi ai valori della Società richiamati dal Doc-PdR125-06 - Politica per le Pari Opportunità, ecc.).

Le denunce di comportamenti illeciti, prassi difformi, richieste di chiarimento, ecc. possono provenire da parti interessate interne (dipendenti, soci/ie, ecc.) ed esterne (associati, utenti dei servizi, fornitori, committenti, *partner*, ecc.). La Società deve comunque gestire situazioni difformi da qualsiasi parte esse dovessero arrivare.

A seguito di Non Conformità, successivamente alla definizione della soluzione immediata del problema, se ritenuto opportuno, vengono individuate ed eliminate la/le causa/e che sono alla base della Non Conformità; un'Azione Correttiva, dopo opportune analisi (root analysis), è finalizzata alla rimozione della/e causa/e che sono alla radice del problema.

### 3. APPLICABILITÀ

Questa procedura si applica per la gestione delle Non Conformità e per stabilire modalità per risolvere le cause degli accadimenti. Questa procedura è dedicata sia al personale interno, sia agli *stakeholder* esterni.

### 4. ACRONIMI, TERMINI E DEFINIZIONI

Si considerino le seguenti definizioni generali contenute nella UNI EN ISO 9000 e nella UNI/PdR 125:2022.

**Non Conformità** (abbreviata con la sigla NC): mancato soddisfacimento di un requisito riconducibile a tematiche sulle Pari Opportunità.

**Reclamo**: contestazione, avanzata da una delle parti interessate, riconducibile a tematiche sulle Pari Opportunità.

**Azione di Rimedio**: trattamento della non conformità per cessare la prassi difforme e interrompere o limitare gli svantaggi da essa derivanti.

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
PR-PdR125-04 - Rev. 00

Azione Correttiva (abbreviata con la sigla AC): Azione per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione Preventiva/Migliorativa (abbreviata con la sigla AP/AM): Azione per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale, di altre potenziali situazioni indesiderabili o di situazioni che necessitano o suggeriscono opportunità di miglioramento.

Discriminazione: Assenza di pari opportunità e trattamento operata in seguito a un giudizio o a una classificazione. (es.: azioni disciplinari ingiustificate, molestie sul lavoro, forme di ritorsione che determinano condizioni di lavoro intollerabili).

Discriminazione diretta: situazione nella quale una persona è trattata meno favorevolmente, in base a un determinato fattore c.d. di rischio (discriminatorio), di quanto un'altra persona sia, sia stata o sarebbe trattata in una situazione analoga.

Discriminazione indiretta: previsione, criterio o pratica apparentemente neutri che possono mettere le persone con determinate classificazioni (di genere, etniche, sanitarie, ecc.) in una situazione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone.

Molestia: Comportamento indesiderato avente lo scopo o l'effetto di rendere un ambiente di lavoro offensivo, umiliante o degradante.

Stereotipi di genere: Insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti, l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere.

Valori: Elementi chiave della cultura di un'organizzazione che rafforzano l'identità nell'organizzazione stessa, che indirizzano i comportamenti attesi dalle risorse e che e al tempo stesso la contraddistinguono da tutte le altre organizzazioni.

Whistleblowing: Denuncia presentata dal personale di un'organizzazione alle autorità pubbliche, ai mezzi d'informazione, a gruppi di interesse pubblico, di attività non etiche o illecite commesse all'interno dell'organizzazione stessa.

## 5. RIFERIMENTI

D.Lgs. 81/08 e prevenzione del disagio psicologico, della violenza morale e psichica e dei fenomeni di mobbing (ex Legge 15 gennaio 2021, n. 4);

Legge Regionale della Regione Piemonte L.R. 4/2016 - Interventi di Prevenzione e Contrasto alla Violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza e ai loro figli del 24/02/16.

D.Lgs. 231/01 all'Art. 6 "Soggetti in posizione apicale e modelli di organizzazione dell'Ente", commi 2 bis, 2 ter e 2 quater, attua un sistema di tutele in favore del dipendente che segnala illeciti.

D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24. Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali.

Regolamento (Ue) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati.

UNI PdR 125: §§ 6.3.2, 6.4.6.

Quale documento di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015: §§ 8.5.7, 10

Quale documento di riferimento: UNI EN ISO 26000 - Guida alla Responsabilità Sociale;

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
PR-PdR125-04 - Rev. 00

Quale documento di riferimento: UNI ISO 30415 - Gestione delle Risorse Umane Diversità e Inclusione;

Doc-PdR125-08 - Regolamento Contro le Molestie.

## **6. RESPONSABILITÀ E AGGIORNAMENTO**

Responsabilità primaria per l'applicazione della Procedura viene conferita alla/al Referente Interna/o per le Pari Opportunità, al Comitato per le Pari Opportunità e alla Direzione secondo la modalità di seguito descritte.

L'aggiornamento di questa procedura è competenza al/alla Referente per le Pari Opportunità.

L'approvazione di questa procedura è competenza del Amministratore Unico.

## **7. MODALITÀ OPERATIVE**

### **7.1. SEGNALAZIONI DA SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI E FORME DI TUTELA**

Tutte le parti interessate, interne o esterne, che, rispetto a quanto accade, intendano segnalare situazioni difformi, presentare reclami o chiedere informazioni e chiarimenti rispetto al rispetto delle leggi in materia di Pari Opportunità, del Contratto Collettivo del Lavoro Nazionale applicato (CCNL Commercio e Terziario), della Prassi di Riferimento UNI PdR 125, del Doc-PdR125-06 - Politica per le Pari Opportunità e dei valori etici socialmente condivisi in materia di parità di genere, possono inoltrare una dettagliata segnalazione dell'accaduto.

È quindi necessario rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso al procedimento, quali i dubbi e le incertezze circa la procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni. In tale prospettiva, l'obiettivo perseguito da questa Procedura è fornire al latore dell'informazione/denuncia (c.d. *whistle-blower*) chiare indicazioni operative circa oggetto, contenuti, destinatari e modalità di trasmissione delle segnalazioni, nonché le forme di tutela che gli vengono garantite.

A questo scopo la segnalazione deve essere normalmente inoltrata utilizzando il MD-PdR125-11 - Modulo di Segnalazione o Reclamo. Il Modello MD-PdR125-11, che contiene le necessarie informazioni per inoltrare una segnalazione o un reclamo, viene pubblicato sul sito internet di LTG S.r.l. allo scopo di consentire alle parti interessate di presentare reclamo.

Il segnalatore (c.d. *whistle-blower*) deve fornire tutti gli elementi utili a consentire di procedere alle dovute e appropriate verifiche e accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione. A tal fine, la segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- a) generalità di chi effettua la segnalazione, con indicazione della posizione o funzione svolta;
- b) una descrizione dei fatti oggetto di segnalazione e delle eventuali conseguenze e gravità;
- c) se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo dei fatti oggetto di segnalazione;
- d) se conosciute, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- e) l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- f) l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- g) ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Per inoltrare una segnalazione o un reclamo il segnalante dovrà trasmettere le informazioni ai seguenti soggetti e nel seguente ordine:

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
PR-PdR125-04 - Rev. 00

1) alla/al Referente interno/a per le Pari Opportunità;

2) al Comitato per le Pari Opportunità;

e qualora i soggetti sopra riportati non dovessero rispondere entro 30 giorni e in modo esaustivo allora sarà possibile inviare la segnalazione al/alla Consigliere/a di Parità competente per area.

Eventuali reclami e segnalazioni anonime, vale a dire informazioni prive di elementi che consentano di identificare l'autore della richiesta, se recapitate tramite le modalità sopra riportate, devono essere sempre prese in considerazione e comunque gestite ma solo se dettagliate e circostanziate.

Eventuali segnalazioni o telefonate anonime prive di fondamento o effettuate per scopi differenti dalle finalità del modello, non vengono prese in considerazione. La tutela della pratica del *whistleblowing* non considera le doglianze di carattere personale del segnalante o rivendicazioni/istanze che rientrano nella disciplina del rapporto di lavoro o rapporti col superiore gerarchico o colleghi; per queste fattispecie occorre fare riferimento al Contratto Collettivo applicato. La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate al/alla Referente PO che vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

LTG S.r.l. deve comunque garantire sempre che, in tutti i casi, attiverà opportuni sistemi per la tutela della riservatezza del segnalante. L'identità del segnalante (*whistle-blower*) non può essere rivelata senza il suo espresso consenso e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione delle segnalazioni sono tenuti a tutelare la riservatezza dell'informazione. Per quanto concerne, in particolare, l'ambito del procedimento disciplinare contro il segnalante, l'identità dello stesso può essere rivelata all'autorità disciplinare e all'incolpato solo nei casi in cui:

a) ci sia il consenso espresso del segnalante;

b) la contestazione si fondi, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante da momento in cui essa risulti assolutamente indispensabile alla difesa dell'incolpato, sempre che tale circostanza venga da quest'ultimo dedotta e comprovata in sede di audizione o mediante la presentazione di memorie difensive. Le misure di tutela di seguito descritte valgono nell'ipotesi in cui segnalante e il denunciato siano entrambi dipendenti.

Contro il dipendente che ha sporto una segnalazione o nei confronti del dipendente verso cui è stata effettuata una segnalazione non sono consentite e tollerate forme di ritorsione o misure discriminatorie, dirette o indirette, con effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati alla denuncia. Il dipendente che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione al/alla Referente PO che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione al Comitato ed eventualmente all'Amministratore Unico. Sarà cura dell'Amministratore Unico informare l'Amministrazione. Successivamente, conformemente al CCNL, verranno adottati i necessari atti o provvedimenti per ripristinare la situazione e/o per rimediare agli effetti negativi della discriminazione in via amministrativa e la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente autore della discriminazione/ritorsione.

Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante è nullo. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del Codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante. È onere del datore di lavoro (DIR), in caso di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, o a demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti, o sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro, successivi alla presentazione della segnalazione, dimostrare che tali misure sono fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa.

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
PR-PdR125-04 - Rev. 00

Questa Procedura lascia impregiudicata la responsabilità penale e disciplinare del *whistle-blower* nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'art. 2043 del C.C. Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il denunciato o altri soggetti e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione di questa Procedura.

## 7.2. GESTIONE DEI RECLAMI

Qualora fossero presentati reclami documentati o in qualche modo circostanziati, la Referente PO:

- 1) informa il Comitato per le Pari Opportunità e la Direzione;
- 2) acquisisce il documento compilato o, nel caso di telefonate o e-mail, compila il **MD-PdR125-11 - Modulo di Segnalazione o Reclamo**;
- 3) consultandosi con l'Amministratore Unico, il Comitato registra sul **MD-PdR125-12 - Gestione della Non Conformità e Azione Correttiva e Preventiva** la misura che si deve adottare. A tale scopo il/la Referente PO, se lo ritiene, consulta l'autore del reclamo;
- 4) presidia la soluzione del problema attuando la necessaria azione di rimedio fino alla soluzione del problema.

Il/la Referente PO verifica la fondatezza della segnalazione provvedendo, nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, a effettuare ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

Nella gestione del reclamo dovranno essere anche coinvolti anche eventuali soggetti esterni (es. clienti, fornitori, enti di controllo, ecc.). In ogni caso, qualora la segnalazione sia stata effettuata da un segnalante conosciuto, la misura sarà oggetto di comunicazione al soggetto che ha effettuato la segnalazione. Per dichiarare chiuso un reclamo è necessario acquisire la documentazione necessaria. Il/la Referente PO acquisisce la documentazione a supporto quale evidenza di una corretta gestione e chiusura della questione.

Il Comitato, come si è detto informato sui reclami presentati, nell'ambito delle proprie attribuzioni verifica l'adeguatezza delle misure adottate, ne monitora l'attuazione e le consuntiva da un punto di vista statistico prima del Riesame di Direzione (rif. Procedura **PR-PdR125-02 - Pianificazione e Riesame di Direzione**).

## 7.3. GESTIONE DI NON CONFORMITÀ INTERNE

Qualora fosse necessario gestire una NC rilevata dal/dalla Referente PO in fase di monitoraggio, o derivante da un *audit* interno o esterno, o nel caso di KPI della UNI PdR 125 non in linea rispetto ai requisiti individuati nella UNI PdR 125, il/la Referente PO gestisce la difformità secondo le modalità di seguito descritte.

Nel caso emergessero problematiche il/la Referente PO deve acquisire le necessarie informazioni e registrarle; per la registrazione della NC interna si utilizza il **MD-PdR125-12 - Gestione della Non Conformità e Azione Correttiva e Preventiva**. Il/la Referente PO deve stabilire le modalità, responsabilità e modalità di trattamento.

Il Comitato per le Pari Opportunità viene informato sulle NC interne gestite e sui risultati delle indagini (*survey*) e, nell'ambito delle proprie attribuzioni, verifica l'adeguatezza delle misure adottate, ne monitora l'attuazione e le consuntiva da un punto di vista statistico prima del Riesame di Direzione (rif. Procedura **PR-PdR125-02 - Pianificazione e Riesame di Direzione**).

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
PR-PdR125-04 - Rev. 00

#### **7.4. AZIONI CORRETTIVE**

L'Azione Correttiva (abbreviata con l'acronimo AC) è uno strumento che viene sempre adottato per gravi casi di difformità e nel caso di difformità rispetto alla PdR e ai suoi KPI.

La AC comporta l'analisi delle cause e la conseguente adozione di provvedimenti che possono incidere su processi e procedure gestionali. A differenza del trattamento della singola situazione di Non Conformità, l'AC può comportare l'introduzione di modifiche di procedure e il mutamento di abitudini consolidate e può comportare investimenti specifici o l'avvio di cause giudiziarie (come nel caso di episodi di violazione dei diritti di genere in cui la Società fosse eventualmente coinvolta o fosse parte in causa). Per questi motivi l'adozione di un'AC richiede sempre il coinvolgimento e l'avvallo dell'Amministratore Unico.

Il/la Referente PO segue le seguenti fasi per la gestione dell'Azione Correttiva registrandole sul **MD-PdR125-12 - Gestione della Non Conformità e Azione Correttiva e Preventiva**:

- 1) valuta le origini e le cause del problema (fase diagnostica)
- 2) consultandosi con Direzione e Comitato, decide sull'Azione Correttiva da adottare e la pianifica;
- 3) si adopera per attuare quanto previsto dall'Azione Correttiva;
- 4) registra i relativi risultati e l'efficacia dell'Azione stessa.

Nel caso in cui dall'accertamento dovesse emergere il mancato rispetto o l'inefficacia dell'Azione Correttiva adottata, il/la Referente PO informa la Direzione, il Comitato ed eventuali soggetti esterni e apre un'ulteriore azione utilizzando sempre il modello di registrazione **MD-PdR125-12**.

Il Comitato viene informato sulle AC presentate e nell'ambito delle proprie attribuzioni verifica l'adeguatezza delle misure adottate, ne monitora l'attuazione e le consuntiva da un punto di vista statistico prima del Riesame di Direzione (rif. Procedura **PR-PdR125-02 - Pianificazione e Riesame di Direzione**).

#### **7.5. AZIONI PREVENTIVE E MIGLIORATIVE**

Le Azioni Preventive (abbreviate con la sigla AP) sono provvedimenti migliorativi volti a gestire situazioni di criticità ragionevolmente prevedibili e a rimuovere le cause che potrebbero, potenzialmente, condurre a Non Conformità. Per es. LTG S.r.l. attua Azioni Preventive:

- nell'ambito delle previsioni di legge o accordi collettivi, sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali cui aderisce, in materia di contrasto alle molestie sui luoghi di lavoro;
- per individuare il rischio di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia);
- per la prevenzione delle molestie sul lavoro prevenendo episodi di minacce o atti di violazione dei diritti riferibili alla parità di genere;

Le AP comportano:

- 1) l'avvio di uno studio che chiarisca l'estensione del problema e le potenziali conseguenze (valutazione espressa in termini di analisi costi/benefici), nonché la definizione circostanziata del potenziale problema supportata da elementi oggettivi, espressi in modo tale da permettere un riesame completo prima di approvare l'attivazione della misura da intraprendere e, infine, l'acquisizione di ulteriori dati che permettano la definizione di un quadro di dettaglio volto a individuare la causa originale (fase diagnostica);
- 2) la definizione di uno spettro di azioni preventive tra le quali trovare la misura più opportuna e la scelta dell'opzione più idonea compresa l'indicazione di: fasi, tempistiche, relative responsabilità e risorse necessarie (comprese quelle economiche nell'ottica dell'analisi costi/benefici);

**PROCEDURA**  
**GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E AZIONI**  
**CORRETTIVE E PREVENTIVE**  
 PR-PdR125-04 - Rev. 00

- 3) la concreta attuazione dell’Azione Preventiva pianificata;  
 4) la registrazione dei risultati ottenuti e dell’efficacia dell’Azione che prevede sostanzialmente le stesse modalità e responsabilità descritte nel caso di Azione Correttiva.

La registrazione, il monitoraggio e la diffusione dei risultati di tali attività avvengono mediante la compilazione del MD-PdR125-12 - Gestione della Non Conformità e Azione Correttiva e Preventiva.

Il Comitato Interno per le Pari Opportunità viene informato sulle AP presentate e nell’ambito delle proprie attribuzioni verifica l’adeguatezza delle misure adottate, ne monitora l’attuazione e le consuntiva da un punto di vista statistico prima del Riesame di Direzione (rif. PR-PdR125-02 - Pianificazione e Riesame di Direzione).

**8. ARCHIVIAZIONE E REGISTRAZIONI**

Tutta la documentazione che si utilizza durante il processo descritto nel presente documento ha carattere confidenziale, non possono essere riferite a terzi o riprodotte senza permesso scritto dell’organizzazione richiedente e della Società.

Il/la Referente PO è responsabile di effettuare le registrazioni definite in procedura e di conservare i documenti delle attività definite nel presente documento. Ogni registrazione richiesta dalla presente Procedura, elencata nel seguente prospetto, deve essere conservata secondo le indicazioni contenute sul MD-PdR125-03 - Documenti di Registrazione. Si considerino le seguenti registrazioni:

Cod.	Titolo
/	Dati e informazioni provenienti da soggetti esterni
MD-PdR125-11	Modulo di Modulo di Segnalazione o Reclamo
MD-PdR125-12	Gestione della Non Conformità e Azione Correttiva e Preventiva