



**SERVECO S.r.l. a socio unico**  
ZONA P.I.P. - VIALE DELLE IMPRESE, 3  
74020 MONTEMESOLA (TA)  
TEL. 099 567 11 11 - FAX 099 567 11 12  
N° ISCRIZ. REG. IMPRESE TA/C.F./P.IVA: 00788970739  
www.serveco.eu - email: serveco@serveco.it

# ***GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI***

## ***PRO E-08***

	Nome/funzione	Data	Firma
Redazione:	LOPARCO A./(RSGI)	02/05/2024	_____
Riesame RSGI:	LOPARCO A./(RSGI)	02/05/2024	_____
Riesame RSPC:	CARAMIA G./(RSPC)	02/05/2024	_____
Approvazione:	CHIRULLI P.V./(DIR)	02/05/2024	_____

Copia N° _____	Consegnata a _____	Data _____
<input type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia non controllata	

ED.	REV.	DATA	CAUSALE
01	01	02/05/2024	Adeguamento alla prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022
01	00	10/11/2023	Aggiornamento contenuti UNI ISO 37001:2016 - Aggiornamento Whistleblowing D.Lgs. 24/2023

## INDICE

<b>1.</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Definizioni.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Scopo .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Campo di applicazione .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Responsabilità e diffusione.....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Modalità operative.....</b>	<b>7</b>
6.1	Canale di segnalazione interna .....	7
<b>6.2</b>	<b>Reclami e segnalazioni in materia di Responsabilità Sociale, Parità di Genere, Diversità e Inclusione.....</b>	<b>9</b>
6.3	Gestione della segnalazione .....	10
6.4	Responsabilità del segnalante.....	11
6.5	Tutele del segnalante .....	12
6.5.1	Riservatezza .....	12
6.5.2	Divieto di atti di ritorsione .....	13
6.5.3	Condizioni per la protezione del segnalante.....	14
<b>7.</b>	<b>Segnalazione esterna.....</b>	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>Divulgazione pubblica .....</b>	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>Informativa rispetto alla normativa dettata dal D.Lgs. n.196/2003 e dal GDPR UE/2016/679 .....</b>	<b>15</b>
<b>10.</b>	<b>Conservazione e accesso alla documentazione .....</b>	<b>16</b>
<b>11.</b>	<b>Modulistica applicabile .....</b>	<b>16</b>

## 1. Premessa

La *SERVECO S.r.l.* adotta ogni accorgimento per garantire la parità di genere e l'inclusività anche nel linguaggio dei suoi documenti ufficiali.

Adotta un linguaggio neutro sotto il profilo del genere, con l'utilizzo del maschile generico in quanto riferibile a tutte le persone potenzialmente incluse e/o interessate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- le lavoratrici e i lavoratori (di seguito i lavoratori);
- le dipendenti e i dipendenti (di seguito i dipendenti);
- il/i segnalante/i e la/le segnalante/i (di seguito il/i segnalante/i);

## 2. Definizioni

**Ente:** SERVECO S.r.l.

**D.Lgs. 196/03:** il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 - Codice in materia di protezione dei dati personali.

**Regolamento 2016/679/UE "GDPR"** Regolamento europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

**D.Lgs. n.231/01:** il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n.231 relativo alla "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" e successive modifiche e integrazioni.

**D.Lgs. n.24/2023:** il Decreto Legislativo 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 delle disposizioni normative nazionali".

**Violazioni:** comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente e che consistono, ai sensi dell'art.2 comma 1 del D.Lgs. n.24 del 2023, in:

- “1. illeciti amministrativi, contabili, civili o penali che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);
2. condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n.231, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);
3. illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nell'allegato al D.Lgs. 23 marzo 2023 n.24 ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nell'allegato citato in precedenza, relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute

pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;

4. atti o omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione di cui all'articolo 325 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea specificati nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea;

5. atti od omissioni riguardanti il mercato interno, di cui all'articolo 26, paragrafo 2, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società;

6. atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione nei settori indicati nei numeri 3), 4) e 5)".

**Informazioni sulle violazioni:** informazioni, compresi i fondati sospetti, riguardanti violazioni commesse o che, sulla base di elementi concreti, potrebbero essere commesse nell'ambito dell'ente nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni.

**Segnalazione o segnalare:** la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni.

**Segnalazione interna:** la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione interna adottato dalla Società.

**Segnalazione esterna:** la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna di cui all'art.7 del D.Lgs. n.24/2023 (segnalazione ad ANAC).

**Divulgazione pubblica o divulgare pubblicamente:** rendere informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.

**Persona segnalante:** la persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

**Facilitatore:** una persona fisica che assiste una persona segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata.

**Contesto lavorativo:** le attività lavorative o professionali, presenti o passate, svolte nell'ambito dei rapporti di cui all'art.3 del D.Lgs. n.24/2023, attraverso le quali, indipendentemente dalla natura di tali attività, una persona acquisisce informazioni sulle violazioni e nel cui ambito potrebbe rischiare di subire ritorsioni in caso di segnalazione o di divulgazione pubblica o di denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

**Persona coinvolta:** la persona fisica o giuridica menzionata nella segnalazione interna o esterna ovvero nella divulgazione pubblica come persona alla quale la violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella violazione segnalata o divulgata pubblicamente.

**Ritorsione:** qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare alla persona segnalante o alla persona che ha sporto la denuncia, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

**Seguito:** l'azione intrapresa dal soggetto cui è affidata la gestione del canale di segnalazione per valutare la sussistenza dei fatti segnalati, l'esito delle indagini e le eventuali misure adottate.

**Riscontro:** comunicazione alla persona segnalante di informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione.

### **3. Scopo**

Obiettivo della presente procedura è definire e illustrare:

- i principi, gli adempimenti e le responsabilità dei soggetti coinvolti nella gestione delle segnalazioni relative alle violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione, del Codice Etico e del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, oltre a quanto previsto dall'art.2 comma 1 del D.Lgs. n.24 del 2023;
- i canali messi a disposizione del segnalante per la denuncia di presunte anomalie o violazioni effettuate dal personale dipendente e dai membri degli organi sociali;
- il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni da chiunque inviate o trasmesse, anche in forma anonima;
- le forme di tutela nei confronti dei segnalanti e dei soggetti segnalati.

### **4. Campo di applicazione**

È in vigore dal 30 marzo 2023 il Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n.24 (GURI del 15/03/2023) che recepisce nel nostro ordinamento la Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea (cd. *direttiva whistleblowing*).

Il suddetto Decreto intende rafforzare i principi di trasparenza e responsabilità in materia di segnalazioni con l'estensione del campo di applicazione alle aziende private con una media di più di 50 dipendenti (art.2 comma 1 lett.q 1) del D.Lgs. 24/2023).

*SERVECO S.r.l.*, in qualità di soggetto privato, rientra nell'obbligo in quanto ha impiegato, nell'ultimo anno, una media superiore di cinquanta lavoratori subordinati con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato.

Ai sensi dell'art.24 comma 2 dello stesso decreto legislativo l'obbligo di istituzione del canale di segnalazione interna inizia a decorrere dal 17 dicembre 2023.

Le segnalazioni possono essere inoltrate da parte dei seguenti soggetti:

- tutti i dipendenti della Società, sia con contratto di lavoro a tempo indeterminato sia con contratto di lavoro a tempo determinato;
- i lavoratori titolari di un contratto di somministrazione;
- i lavoratori autonomi che svolgono attività lavorativa presso la Società;
- i liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso la Società;
- i volontari, gli stagisti e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso la Società;
- le persone che rivestono funzioni di amministrazione, di direzione, di controllo, di vigilanza o di rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto presso la Società.

Dal punto di vista oggettivo, invece possono essere oggetto di segnalazione:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/2001, e delle procedure previste dal sistema di gestione conforme alla norma UNI ISO 37001:2016;
- violazioni della normativa europea e nazionale attuativa delle norme comunitarie nei settori relativi ad appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi; ovvero di atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o le finalità delle disposizioni relative ai predetti settori;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea, ovvero di operazioni elusive dell'oggetto o delle finalità degli atti di diritto nazionale posti a tutela degli interessi finanziari dell'Unione Europea;
- atti od omissioni riguardanti il regolamento del mercato interno, compresa la violazione delle norme europee in materia di concorrenza, aiuti di Stato, imposte sulle società, ovvero di operazioni elusive dell'oggetto o delle finalità degli atti di diritto nazionale posti a tutela degli interessi finanziari dell'Unione Europea;
- atti od omissioni riguardanti il regolamento del mercato interno, compresa la violazione delle norme europee in materia di concorrenza, aiuti di Stato, imposte sulle società, ovvero di operazioni elusive dell'oggetto o delle finalità della disciplina normativa in materia di concorrenza, aiuti di Stato, imposte sulle società;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'unione indicati nei numeri 4, 5 e 6;
- atti o comportamenti discriminatori per etnia, ceto sociale o nazionalità, casta, nascita, religione, disabilità, identità di genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato

civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o qualsivoglia violazione dei diritti del prossimo.

Il presente regolamento, invece, **non** si applica:

- alle contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate;
- alle segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nella parte II dell'allegato al D.Lgs. 23 marzo 2023, n.24 ovvero da quelli nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nella parte II dell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nella parte II dell'allegato citato in precedenza;
- alle segnalazioni di violazioni in materia di sicurezza nazionale.

## 5. Responsabilità e diffusione

La presente procedura:

- è parte integrante del “*Modello 231*” e del Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione in applicazione della norma UNI ISO 37001:2016 e, dunque, è approvata dall'Amministratore Unico della *SERVECO S.r.l.* che, su eventuale proposta dell'Organismo di Vigilanza e/o del Responsabile del Sistema di Prevenzione della Corruzione (RSPC) ha anche la responsabilità di aggiornarla e integrarla;
- è accessibile in formato elettronico nella home page del sito internet aziendale [www.serveco.eu](http://www.serveco.eu) e in formato cartaceo presso le bacheche di tutte le sedi.

Le medesime modalità di diffusione sopra enunciate sono adottate per le revisioni e integrazioni successive della procedura.

## 6. Modalità operative

### 6.1 Canale di segnalazione interna

La segnalazione deve contenere i seguenti elementi:

- generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione della eventuale posizione o funzione svolta nell'ambito dell'organizzazione (salvi i casi di segnalazione anonima);
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;

- circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi;
- altri elementi che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- l’indicazione di altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- l’indicazione di documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

La *SERVECO S.r.l.* in conformità con quanto stabilito dagli art.4, co.2 e 5 del D.Lgs. 24/2023, ha istituito i seguenti canali interni per le segnalazioni.

### **1. OdV – Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231 del 2001**

Per quanto riguarda le segnalazioni diverse dalle segnalazioni inerenti al Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione, il destinatario delle segnalazioni è l’Organismo di Vigilanza (OdV) che ha comunicato all’Amministratore Unico la propria disponibilità a gestire il canale delle segnalazioni di cui al recente D.Lgs. 24/2023.

La segnalazione all’OdV, in conformità a quanto previsto all’art.5, del D.Lgs. n.24 del 2023, può essere effettuata con le seguenti modalità:

- via mail, all’indirizzo dell’OdV ossia [organismodivigilanzaserveco@gmail.com](mailto:organismodivigilanzaserveco@gmail.com);
- via pec, all’indirizzo dell’OdV ossia [organismodivigilanzaserveco@legalmail.it](mailto:organismodivigilanzaserveco@legalmail.it);
- mediante nota, lettera o raccomandata a/R riportando in oggetto la dicitura “NON APRIRE alla c.a dell’OdV”:

Organismo di Vigilanza c/o SERVECO S.r.l.

Zona PIP - Viale delle Imprese, 3

74020 Montemesola (TA)

- verbalmente, mediante contatto telefonico o messaggistica vocale con l’OdV;
- verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata e riportata a verbale, previa richiesta di appuntamento con l’Organismo di Vigilanza
- tramite la compilazione dell’apposito modulo sul sito internet aziendale [www.serveco.eu](http://www.serveco.eu).

### **2. RSPC - Responsabile del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001:2016**

Per quanto riguarda le segnalazioni inerenti al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in applicazione della norma UNI ISO 37001:2016, al fine di garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate (stakeholder) una facile comunicazione di rilievi in merito agli aspetti inerenti alla ISO 37001, l’azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni che potranno essere effettuate con le seguenti modalità:

- via mail, all’indirizzo del RSPC ossia [funzioneanticorruzioneserveco@gmail.com](mailto:funzioneanticorruzioneserveco@gmail.com);
- via pec, all’indirizzo del RSPC ossia [funzioneanticorruzioneserveco@legalmail.it](mailto:funzioneanticorruzioneserveco@legalmail.it);

- mediante nota, lettera o raccomandata a/R riportando in oggetto la dicitura “NON APRIRE alla c.a del RSPC”:

Responsabile del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione c/o SERVECO S.r.l.

Zona PIP - Viale delle Imprese, 3

74020 Montemesola (TA)

- verbalmente, mediante contatto telefonico o messaggistica vocale con RSPC;
- verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata e riportata a verbale, previa richiesta di appuntamento con RSPC;
- tramite la compilazione dell’apposito modulo sul sito internet aziendale [www.serveco.eu](http://www.serveco.eu).

Una volta ricevuta la segnalazione, la verifica sulla fondatezza della segnalazione è affidata al soggetto che riceve la segnalazione, che deciderà se procedere con la segnalazione o archivarla.

Qualora il RSPC riceva delle segnalazioni che non abbiano ad oggetto possibili condotte corruttive, ma violazioni rilevanti ai sensi del Codice Etico e/o del Modello Organizzativo e Gestionale ex D.Lgs. 231/2001, provvederà ad inoltrarle all’OdV e viceversa, l’OdV inoltrerà al RSPC eventuali segnalazioni relative al Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione di cui alla UNI ISO 37001:2016.

Il personale che riceva una segnalazione transitata al di fuori dei suddetti canali dovrà trasmetterla tempestivamente, in originale, con gli eventuali allegati, all’OdV o al RSPC.

I segnalanti, nei rapporti con *SERVECO S.r.l.* e secondo quanto stabilito dal Modello e/o nel Codice Etico, devono segnalare quanto previsto nell’allegato “*Modulo per la segnalazione di condotte illecite e/o violazione del MOG231*” (MR E-08.1), nell’allegato “*Modulo per la segnalazione di mancate irregolarità*” (MR E-08.2), o nell’allegato “*Modulo per la segnalazione di atti corruttivi e/o violazione del SG per la prevenzione della corruzione*” (MR E-08.3).

Il segnalante viene avvisato del ricevimento della segnalazione, entro sette giorni dalla stessa.

Al segnalante possono essere richieste integrazioni al fine di dare seguito alla segnalazione ricevuta.

## **6.2 Reclami e segnalazioni in materia di Responsabilità Sociale, Parità di Genere, Diversità e Inclusione**

Il personale che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000:2014, della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, della norma ISO 30415:2021, della Politica di Responsabilità Sociale (ad es. situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità correlate alle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, ecc.) o della Politica di Parità di Genere, Diversità e Inclusione, oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, può segnalare via mail, verbalmente o tramite la compilazione dell’apposito modulo sul sito internet aziendale [www.serveco.eu](http://www.serveco.eu) la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al DEI

Manager, o può presentarla per iscritto, anche in forma anonima, tramite il modulo “*Modulo reclami Responsabilità sociale, Parità di Genere, Diversità e Inclusione*” (MR E-08.4) da inserire nell’apposita “*Cassetta reclami*” posizionata in azienda nei pressi della bacheca Comunicazioni.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000, il quale ha la responsabilità di conservare le chiavi della cassetta, ne verifica mensilmente il contenuto e nel caso vi siano all’interno delle segnalazioni, le analizza e ne valuta modalità e tempi di gestione, coinvolgendo anche il RSGI e il DEI Manager.

Dalla segnalazione di non conformità può scaturire una proposta di Azione Correttiva al fine di risolvere la non conformità ed evitare che la stessa possa ripetersi.

L’organizzazione favorisce l’incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente che ha formalizzato il reclamo, al fine di conseguire una completa conoscenza dei fatti e dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità, discriminazioni.

L’organizzazione garantisce inoltre 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 similari.

Inoltre, non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell’autore del reclamo e si impegna ad informarlo in merito alle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

Il RSGI:

- archivia i moduli/fogli di segnalazione/reclami in un apposito raccoglitore;
- gestisce le azioni correttive;
- monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e della loro efficacia.

Oltre al personale interno, qualsiasi parte interessata può segnalare una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti della norma SA 8000:2014, della prassi UNI/PdR 125:2022 e della norma ISO 30415:2021 tramite posta, telefono, fax, email o tramite la compilazione dell’apposito modulo il sito web aziendale [www.serveco.eu](http://www.serveco.eu), anche in forma anonima.

Il DEI Manager gestisce il reclamo o la segnalazione con le stesse modalità sopra descritte per quelli interni.

### 6.3 Gestione della segnalazione

Nel caso di segnalazioni inerenti al Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione, si segue la procedura *PRO I-01 “Indagini e gestione della corruzione”*.

Nelle altre materie, alla ricezione della segnalazione l’OdV effettua una prima valutazione al fine di verificare che la segnalazione sia sufficientemente circostanziata per poter procedere ad un approfondimento della stessa.

Successivamente l’OdV provvederà all’archiviazione della segnalazione, dandone adeguata motivazione all’Amministratore Unico laddove questa:

- sia generica e/o non sufficientemente circostanziata;
- sia palesemente infondata o effettuata “*con dolo o colpa grave*”;
- contenga fatti che già oggetto in passato sono stati oggetto di specifiche attività di istruttoria, ove dalla verifica preliminare svolta non emergano nuove informazioni tali da rendere necessarie ulteriori attività di verifica.

Laddove, invece, la segnalazione pervenuta dovesse risultare fondata, l’OdV provvederà a svolgere le opportune indagini, avvalendosi anche del supporto delle funzioni aziendali competenti.

Le indagini interne da parte dell’OdV potranno consistere in attività di verifica, da condursi sulla documentazione societaria cartacea e informatica, e attraverso l’assunzione di informazioni da parte dei soggetti che si ritiene opportuno coinvolgere.

All’esito della verifica, l’OdV redige apposita informativa comunicando le proprie conclusioni all’Amministratore Unico e informando le funzioni interessate.

Sarà l’Amministratore Unico a decidere rispetto all’adozione dei provvedimenti gestionali di competenza, incluso, sussistendone i presupposti, l’esercizio dell’azione disciplinare ai sensi del Sistema Disciplinare adottato.

Laddove, invece, la segnalazione dovesse riguardare proprio l’Amministratore Unico, sarà l’OdV o il RSPC ad effettuare le dovute valutazioni ed eventualmente ad evidenziare all’AU le azioni che dovrà intraprendere per rimediare alla “*violazione*” effettuata.

Al segnalante, in ogni caso, viene fornito riscontro, entro tre mesi, circa l’esito della verifica.

Il riscontro al segnalante può consistere nella comunicazione dell’archiviazione, nell’avvio di un’inchiesta interna ed eventualmente nelle relative risultanze, nei provvedimenti adottati per affrontare la questione sollevata, nel rinvio a un’autorità competente per ulteriori indagini.

L’OdV conserva evidenze documentali circa le segnalazioni pervenute, l’attività istruttoria espletata e gli esiti della stessa.

L’OdV svolge l’istruttoria circa la fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, avvalendosi, qualora lo ritengano necessario, del supporto e della collaborazione delle competenti strutture aziendali.

All’esito di tale verifica, l’OdV redige apposita informativa comunicando le proprie conclusioni all’AU ed eventualmente informando le altre funzioni aziendali interessate.

A seguito dell’informativa, l’Amministratore Unico valuterà se è necessario adottare un provvedimento gestionale di competenza e, qualora ne sussistano i presupposti, eserciterà un’azione disciplinare ai sensi del Sistema Disciplinare di *SERVECO S.r.l.*

## **6.4 Responsabilità del segnalante**

La presente procedura lascia impregiudicata la responsabilità penale e disciplinare del Segnalante nell’ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell’art.2043 del codice civile.

Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, 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 dell'istituto oggetto della presente procedura.

## **6.5 Tutele del segnalante**

### **6.5.1 Riservatezza**

La *SERVECO S.r.l.* utilizza le segnalazioni per quanto necessario a dare adeguato seguito alle stesse.

L'identità della persona del segnalante o qualsiasi altra informazione da cui si possa evincere la stessa non possono essere rivelate, senza consenso espresso dello stesso segnalante, a soggetti diversi da quelli competenti a ricevere e dar seguito alle segnalazioni.

L'identità del segnalante è protetta nel procedimento penale nei modi e nei limiti previsti dall'art.329 Codice Procedura Penale e, nel procedimento dinnanzi alla Corte dei Conti, fino alla chiusura della fase istruttoria.

Nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità della persona del segnalante non può essere rivelata, salvo che la contestazione disciplinare sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione, e la conoscenza dell'identità della persona segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato.

In tale frangente, la segnalazione sarà utilizzabile nel procedimento disciplinare solo previo consenso espresso del segnalante alla rivelazione della propria identità.

La Società, inoltre, garantisce la massima tutela e riservatezza:

- della persona coinvolta;
- della persona comunque menzionata;
- del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Sono altresì oggetto di tutela:

- i facilitatori, ossia coloro che assistono il segnalante nel processo di segnalazione;
- le persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- i colleghi di lavoro della persona segnalante che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- gli enti di proprietà della persona segnalante nonché enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone;
- il segnalante anonimo se, successivamente, sia stato identificato e abbia subito ritorsioni.

### **6.5.2 Divieto di atti di ritorsione**

È fatto espresso divieto di compiere atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante e/o degli altri soggetti indicati al precedente punto 5.4.1, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Il segnalante che ritenga di aver subito una discriminazione o una ritorsione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito, deve dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione all'OdV o al RSPC che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione all'Amministratore Unico, il quale valuta tempestivamente l'opportunità/necessità/onere di adottare atti o provvedimenti per ripristinare la situazione e/o per rimediare agli effetti negativi della discriminazione e la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del soggetto autore della discriminazione, nonché valuta l'adozione delle opportune azioni legali a tutela degli interessi della *SERVECO S.r.l.*

Secondo il disposto normativo dell'art.17, co.4, del D.Lgs. 24/2023, costituiscono ritorsioni:

1. il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;
2. la retrocessione di grado o la mancata promozione;
3. il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;
4. la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;
5. le note di merito negative o le referenze negative;
6. l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;
7. la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
8. la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;
9. la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;
10. il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
11. i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
12. la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
13. l'annullamento di una licenza o di un permesso;
14. la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

Sono nulli gli atti assunti in violazione del divieto di ritorsione e in generale, dell'art.17 del D.Lgs. 24/2023.

Le persone che siano state licenziate a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile hanno diritto a essere reintegrate nel posto di lavoro, in ragione della specifica disciplina applicabile al lavoratore.

Gli enti e le persone che ritengono di avere subito le ritorsioni possono comunicarlo all'ANAC.

Resta ferma la facoltà del segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione o una ritorsione di dare notizia dell'accaduto alle organizzazioni sindacali o all'Autorità Giudiziaria competente.

In conformità a quanto previsto dall'art.18 del D.Lgs. 24/2023, presso ANAC è istituito l'elenco degli enti del Terzo settore che forniscono misure di sostegno alle persone segnalanti.

### **6.5.3 Condizioni per la protezione del segnalante**

Le misure di protezione sopra descritte e previste dal Capo III del D.Lgs. 24/2023 si applicano quando ricorrono le seguenti condizioni:

- al momento della segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica, la persona segnalante o denunciante aveva fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate fossero vere e rientrassero nell'ambito oggettivo di applicazione del regolamento;
- la segnalazione o divulgazione pubblica è stata effettuata sulla base di quanto previsto, dal Capo II del D.Lgs. 24/2023.

I motivi che hanno indotto la persona a segnalare o denunciare o divulgare pubblicamente sono irrilevanti ai fini della sua protezione.

Salvo quanto previsto dall'art.20 del D.Lgs. 24/2023, quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della persona segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, non sono garantite le tutele stabilite dal Capo III del D.Lgs. 24/2023 e, alla persona segnalante o denunciante, è altresì irrogata una sanzione disciplinare.

Le medesime misure sono applicate anche ai casi di segnalazione o denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o divulgazione pubblica anonime, se la persona segnalante è stata successivamente identificata e ha subito ritorsioni.

Le rinunce e le transazioni, integrali o parziali, che hanno per oggetto i diritti e le tutele previsti dal presente Regolamento e, in generale, dal D.Lgs. 24/2023 non sono valide, salvo che siano effettuate nelle forme e nei modi di cui all'articolo 2113, co.4, del Codice Civile.

## **7. Segnalazione esterna**

Il segnalante può effettuare una segnalazione esterna all'ANAC, qualora, al momento della presentazione, ricorra una delle seguenti condizioni:

- il canale di segnalazione interna di cui al precedente punto non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto previsto dall'art.4 del D.Lgs. 24/2023;

- la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto alcun seguito;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Il canale di segnalazione esterna, conforme a quanto stabilito dall'art.7 del D.Lgs. 24/2023, è istituito presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC).

Le modalità operative e di gestione delle segnalazioni sono descritte nelle Linee Guida pubblicate sul sito internet di ANAC.

## 8. Divulgazione pubblica

Il segnalante può ricorrere a divulgazione pubblica a mezzo stampa o media, social media quando:

- ha già effettuato una segnalazione interna e/o esterna ad ANAC senza ricevere riscontro;
- teme che la segnalazione esterna possa determinare il rischio di ritorsione o che non possa avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto;
- ritiene che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Restano ferme le norme sul segreto professionale degli esercenti la professione giornalistica, con riferimento alla fonte della notizia.

## 9. Informativa rispetto alla normativa dettata dal D.Lgs. n.196/2003 e dal GDPR UE/2016/679

Nella gestione delle segnalazioni, i dati personali del segnalante e degli altri soggetti eventualmente interessati (ossia gli altri soggetti cui si applica la tutela della riservatezza, quali il facilitatore, la persona coinvolta e la persona menzionata nella segnalazione) saranno trattati in piena conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, incluso il Reg. UE 679/2016 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003.

I trattamenti di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni sono effettuati dalla *SERVECO S.r.l.* in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 5 e 25 del GDPR e fornendo apposita informativa così come previsto dagli artt.13 e 14 del medesimo GDPR (cfr. informativa allegata al modulo per le segnalazioni).

I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non sono raccolti o, se raccolti accidentalmente, sono cancellati immediatamente.

## 10. Conservazione e accesso alla documentazione

L'OdV e il RSPC sono tenuti ad archiviare, mediante la conservazione di documenti informatici e/o cartacei, le segnalazioni ricevute, al fine di garantire la completa tracciabilità degli interventi intrapresi per l'adempimento delle sue funzioni istituzionali.

Le segnalazioni e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12 del D.Lgs. n.24 del 2023 del principio di cui agli articoli 5, paragrafo 1, lettera e), del regolamento (UE) 2016/679.

Se per la segnalazione si utilizza una linea telefonica registrata o un altro sistema di messaggistica vocale registrato, la segnalazione, previo consenso della persona segnalante, è documentata su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante trascrizione integrale.

In caso di trascrizione, la persona segnalante può verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Se per la segnalazione si utilizza una linea telefonica non registrata o un altro sistema di messaggistica vocale non registrato la segnalazione è documentata per iscritto mediante resoconto dettagliato della conversazione.

La persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Quando, su richiesta della persona segnalante, la segnalazione è effettuata oralmente nel corso di un incontro con il personale addetto, essa, previo consenso della persona segnalante, è documentata mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale.

In caso di verbale, la persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

## 11. Modulistica applicabile

Modulo per la segnalazione di condotte illecite e/o violazione del MOG231	MR E-08.1
Modulo per la segnalazione di mancate irregolarità	MR E-08.2
Modulo per la segnalazione di atti corruttivi e/o violazione del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione	MR E-08.3
Modulo reclami Responsabilità sociale, Parità di Genere, Diversità e Inclusione	MR E-08.4