



ECO COOP MULTISERVICE

SOCIETÀ COOPERATIVA

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

Edizione / revisione	Note	Data approvazione /adozione
Prima stesura	Prima stesura	08/04/2024
Revisione n. 1		
Revisione n. 2		
Revisione n. 3		

Contents

1. Premessa	3
2. Definizioni	3
3. Riferimenti normativi interni ed esterni	5
4. I soggetti legittimati a presentare le segnalazioni	5
5. Ambito oggettivo delle segnalazioni ammesse e di quelle estranee all'ambito applicativo della disciplina whistleblowing	6
6. Definizione e contenuto della segnalazione	8
7. Il Responsabile whistleblowing (gestore delle segnalazioni)	9
8. I canali interni da utilizzare per effettuare la segnalazione.....	9
9. Gestione delle segnalazioni.....	10
a. Conferma della ricezione della segnalazione	10
b. Protocollazione e custodia	11
c. Istruttoria e accertamento della segnalazione.....	11
d. Riscontro al segnalante	12
e. Archiviazione	13
10. Presupposti per ricorrere alla segnalazione esterna.....	13
11. Protezione del segnalante e facilitatore.....	14
12. La tutela della riservatezza del segnalante	15
13. Il divieto di discriminazione nei confronti del segnalante.....	15
14. Formazione e informazione	15
15. Trattamento dei dati personali.....	16
16. Infrazione della procedura	18

1. Premessa

ECO COOP MULTISERVICE (o anche la “Società”) presta la massima attenzione affinché la propria attività venga svolta nel pieno rispetto della normativa vigente, oltre che dei principi etici e di comportamento improntati alla correttezza, integrità e legalità delle condotte, come declinati nella regolamentazione interna aziendale.

ECO COOP MULTISERVICE, a tal proposito, incoraggia il personale e i soggetti terzi che avessero notizia di un illecito o di un atto non etico rilevante per la Società a darne comunicazione, senza temere discriminazioni o ritorsioni.

Il presente documento è finalizzato a dare attuazione al Decreto Legislativo 10 marzo 2023 n. 24, pubblicato in G.U. in data 15.03.2023 (“Decreto 24/2023”), recante il recepimento della Direttiva (UE) 2019/1937 riguardante “la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’UE” (cd. Disciplina Whistleblowing). L’obiettivo della procedura è, da una parte, quello di fornire al segnalante (come di seguito definito) chiare indicazioni operative circa oggetto, contenuti, destinatari, modalità di trasmissione delle segnalazioni e, dall’altra, quello di informarlo circa le forme di tutela e riservatezza che gli vengono riconosciute e garantite. In tale contesto, in conformità con le previsioni normative tempo per tempo vigenti in materia, ECO COOP MULTISERVICE garantisce l’esistenza di canali per effettuare segnalazioni circostanziate di condotte illecite, strutturati nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

2. Definizioni

- *Canale di segnalazione interna*: canale implementato dalla società che garantisce, anche tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell’identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione;
- *Comportamento illegittimo*: qualsiasi azione o omissione, compiuta dal personale e avvenuta nello svolgimento dell’attività lavorativa (o che abbia un impatto sulla stessa), che arrechi o che possa arrecare danno o pregiudizio alla società e/o al suo Personale e che: i) sia illecita, scorretta o immorale; ii) violi le disposizioni normative e regolamentari di riferimento; iii) non sia conforme alle normative interne;
- *Contesto lavorativo*: le attività lavorative o professionali, presenti o passate, svolte nell’ambito dei rapporti di cui all’articolo 3, commi 3 o 4 del D.Lgs. 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;
- *Destinatari*: i soggetti a cui è rivolto la presente procedura, e più precisamente gli Organi Sociali, il Personale e le Terze Parti, nonché coloro che siano stati qualificati in passato fra le predette categorie di soggetti (e.g. ex dipendenti, ex consulenti);

- *Divulgazione pubblica*: rendere di pubblico dominio informazioni sulle violazioni tramite la stampa o mezzi elettronici o comunque tramite mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone;
- *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 (e.g. testimone);
- *Gestore alternativo*: soggetto/struttura organizzativa chiamata a subentrare al Responsabile whistleblowing qualora quest'ultimo venga a trovarsi in una delle seguenti situazioni di potenziale conflitto di interesse: i) è il presunto responsabile della violazione e/o condotta illecita; ii) ha un potenziale interesse correlato alla segnalazione tale da comprometterne l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
- *Persona o soggetto segnalante*: la persona fisica che effettua la segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo;
- *Personale*: i dipendenti subordinati e i soggetti che, pur non essendo legati alla società da un rapporto di lavoro subordinato, pongono in essere la propria attività nell'interesse e/o per conto della società, sotto la direzione della stessa (e.g. collaboratori legati da contratto dipendente a termine, inclusi per esempio i collaboratori atipici e in stage, nonché i lavoratori parasubordinati in genere);
- *Responsabile whistleblowing / gestore delle segnalazioni*: soggetto/struttura organizzativa che ha il compito di assicurare l'integrità nello svolgimento del procedimento di gestione delle segnalazioni in conformità alle normative in vigore e, in particolare, di ricevere, esaminare e valutare le segnalazioni, dando seguito a tutte le azioni necessarie/opportune;
- *Riscontro*: comunicazione alla persona segnalante di informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione;
- *Segnalante*: soggetto che trasmette la segnalazione;
- *Segnalato*: soggetto indicato nella segnalazione come presunto autore (o, comunque, coinvolto) della violazione dichiarata;
- *Segnalazione*: comunicazione avente ad oggetto violazioni e/o condotte illecite che possano avere impatto sulla Società e/o sui Destinatari;
- *Segnalazione esterna*: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il canale di segnalazione esterna, come rappresentato nel presente documento;
- *Segnalazione in malafede*: qualsiasi segnalazione falsa e/o priva di fondamento, fatta con dolo o colpa grave al solo scopo di danneggiare (o altrimenti arrecare pregiudizio) i soggetti segnalati, o di trarne, direttamente o indirettamente, un mero beneficio personale o nell'interesse di terzi;
- *Segnalazione interna*: la comunicazione delle informazioni sulle violazioni, presentata tramite il Canale di segnalazione interna;
- *Terze Parti*: s'intendono, quali Terze Parti rilevanti ai fini del presente documento: (i) persone fisiche o giuridiche legate alla società da un contratto, quali per esempio fornitori, appaltatori, consulenti esterni, collaboratori, agenti, partner, azionisti, investitori, clienti; (ii) qualsiasi persona che lavori sotto la supervisione e la direzione dei soggetti di cui al punto precedente; (iii) candidati a un posto di lavoro che siano stati coinvolti nel processo di assunzione o in altre trattative precontrattuali; (iv) soggetti che abbiano preso parte al processo di selezione di fornitori, appaltatori, consulenti esterni, collaboratori o ad altre trattative precontrattuali; (v) volontari e tirocinanti retribuiti o non retribuiti.

3. Riferimenti normativi interni ed esterni

La presente procedura è stata redatta tenendo in considerazione la seguente normativa esterna:

- 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 del diritto dell’Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali;
- Legge 20 maggio 1970, n. 300: “Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento” (cd. “Statuto dei Lavoratori”);
- Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231: “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell’art. 11 della legge 29 settembre 2000 n. 300”, e successive modificazioni;
- Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231: art. 48 disciplinante i “sistemi interni di segnalazione delle violazioni”, come modificato dal Decreto Legislativo 90/2017 a seguito del recepimento della Direttiva 2015/849/UE (“IV Direttiva Antiriciclaggio”);
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 – Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro (in particolare, articolo 18);
- Regolamento (UE) n. 596/2014 relativo agli abusi di mercato (cd. “MAR”);
- Regolamento (UE) n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (cd. “GDPR”);
- Legge 30 novembre 2017, n. 179 “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”;
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101: “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del 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 di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”;
- 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;

I principali riferimenti interni alla base del presente documento sono, invece, costituiti da:

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società;
- Codice Etico.

Le previsioni del presente Regolamento tengono altresì conto dei contenuti delle principali linee guida emanate dalle autorità e associazioni in riferimento al Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24 (e.g. ANAC e Confindustria).

4. I soggetti legittimati a presentare le segnalazioni

I soggetti legittimati a presentare la segnalazione (Destinatari) sono:

- lavoratori dipendenti e autonomi,
- liberi professionisti e consulenti, subappaltatori e fornitori,
- volontari,
- tirocinanti,
- azionisti,
- lavoratori interinali,
- le persone con funzione di direzione amministrazione e controllo.

La disciplina si applica anche nel caso di segnalazioni che intervengano nell'ambito di un rapporto di lavoro poi terminato, se le informazioni sono state acquisite durante il suo svolgimento, nonché qualora il rapporto non sia ancora iniziato e le informazioni sulle violazioni siano state acquisite durante la selezione o in altre fasi precontrattuali.

Tutti i destinatari del Modello 231 possono effettuare segnalazioni di condotte illecite, rilevanti ai sensi del Decreto 231/01 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del Modello stesso, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle mansioni attribuite.

5. Ambito oggettivo delle segnalazioni ammesse e di quelle estranee all'ambito applicativo della disciplina whistleblowing

Dal punto di vista oggettivo, la Disciplina Whistleblowing si applica alle violazioni delle disposizioni normative nazionali e dell'Unione Europea ("EU") che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui i segnalanti siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato (art. 1 del Decreto 24/2023).

In particolare, le segnalazioni **possono avere a oggetto** le violazioni riepilogate qui di seguito:

Violazioni delle disposizioni normative nazionali

In tale categoria rientrano gli illeciti penali, civili, amministrativi o contabili diversi rispetto a quelli specificamente individuati come violazioni del diritto UE.

Nell'ambito delle violazioni in esame, rientrano altresì:

- i reati presupposto per l'applicazione del Decreto 231/01;
- le violazioni dei modelli di organizzazione e gestione previsti nel citato Decreto 231/01, anch'esse non riconducibili alle violazioni del diritto dell'UE.

Violazioni della normativa europea

Nello specifico, si tratta di:

- illeciti commessi in violazione della normativa dell'UE indicata nell'Allegato 1 al Decreto e di tutte le disposizioni nazionali che ne danno attuazione (anche se queste ultime non sono espressamente elencate nel citato allegato). In particolare, si tratta di illeciti relativi ai seguenti settori: contratti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza 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 informativi¹;

- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'UE (art. 325 del TFUE lotta contro la frode e le attività illegali che ledono gli interessi finanziari dell'UE²) come individuati nei regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri dell'UE;
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno, che compromettono la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali (art. 26, paragrafo 2, del TFUE). Sono ricomprese le violazioni delle norme dell'UE in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, di imposta sulle imprese e 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 imprese;
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni dell'UE nei settori indicati ai punti precedenti³.

Per quanto riguarda il perimetro di applicazione della normativa in ECO COOP MULTISERVICE, le segnalazioni possono avere a oggetto violazioni della disciplina nazionale solo con riferimento ai reati 231 e alle violazioni del Modello 231, nonché quelle riguardanti il diritto europeo nelle materie sopra indicate.

Sono quindi **escluse dall'ambito di applicazione** della disciplina le segnalazioni:

- legate a un interesse personale del segnalante, che attengono ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate (es. vertenze di lavoro, discriminazioni, conflitti interpersonali tra colleghi, segnalazioni su trattamenti di dati effettuati nel contesto del rapporto individuale di lavoro in assenza di una lesione dell'interesse pubblico o dell'integrità dell'ente privato o dell'amministrazione pubblica), posto che la disciplina di cui al d.lgs. 24/23 mira a tutelare l'integrità dell'ente persona giuridica e a ricomprendere "tutte quelle situazioni in cui si vanifica l'oggetto o le finalità delle attività poste in essere nel settore pubblico e privato per la piena realizzazione delle finalità pubbliche, che ne devino gli scopi o che ne minino il corretto agire"⁴;
- in materia di sicurezza e difesa nazionale;
- relative a violazioni già regolamentate in via obbligatoria in alcuni settori speciali, alle quali continua dunque ad applicarsi la disciplina di segnalazione ad hoc (servizi finanziari, prevenzione riciclaggio, terrorismo, sicurezza nei trasporti, tutela dell'ambiente).

¹ A titolo esemplificativo, si pensi ai cd. reati ambientali, quali, scarico, emissione o altro tipo di rilascio di materiali pericolosi nell'aria, nel terreno o nell'acqua oppure raccolta, trasporto, recupero o smaltimento illecito di rifiuti pericolosi.

² L'Unione e gli Stati membri combattono contro la frode e le altre attività illegali che ledono gli interessi finanziari dell'Unione stessa mediante misure adottate a norma del presente articolo, che siano dissuasive e tali da permettere una protezione efficace negli Stati membri e nelle istituzioni, organi e organismi dell'Unione.

³ In tale ambito vanno ricondotte, ad esempio, le pratiche abusive quali definite dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Ue. Si pensi ad esempio a un'impresa che opera sul mercato in posizione dominante. La legge non impedisce a tale impresa di conquistare, grazie ai suoi meriti e alle sue capacità, una posizione dominante su un mercato, né di garantire che concorrenti meno efficienti restino sul mercato. Tuttavia, detta impresa potrebbe pregiudicare, con il proprio comportamento, una concorrenza effettiva e leale nel mercato interno tramite il ricorso alle cd. pratiche abusive (adozione di prezzi cd. predatori, sconti target, vendite abbinate) contravvenendo alla tutela della libera concorrenza.

⁴ Le contestazioni escluse in quanto legate a un interesse personale del segnalante non sono, pertanto, considerate segnalazioni whistleblowing e, quindi, potranno essere trattate come segnalazioni ordinarie, laddove previsto.

6. Definizione e contenuto della segnalazione

Le segnalazioni sono definite come le informazioni, compresi i fondati sospetti, su violazioni già commesse o non ancora commesse (ma che, sulla base di elementi concreti, potrebbero esserlo), nonché su condotte volte ad occultarle (es. occultamento o distruzione di prove).

Inoltre, si deve trattare di comportamenti, atti od omissioni di cui il segnalante o il denunciante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo pubblico o privato.

Quanto al contenuto, le segnalazioni devono essere il più possibile circostanziate, al fine di consentire la valutazione dei fatti da parte dei soggetti competenti a ricevere e gestire le segnalazioni.

In particolare, è necessario che risultino chiari i seguenti elementi essenziali della segnalazione, anche ai fini del vaglio di ammissibilità:

- i dati identificativi della persona segnalante (nome, cognome, luogo e data di nascita), nonché un recapito a cui comunicare i successivi aggiornamenti (laddove non sia previsto l'utilizzo di una piattaforma informatica);
- le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione e, quindi, una descrizione dei fatti oggetto della segnalazione, specificando i dettagli relativi alle notizie circostanziali e ove presenti anche le modalità con cui si è venuto a conoscenza dei fatti oggetto della segnalazione;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto cui attribuire i fatti segnalati;
- gli eventuali documenti a supporto della segnalazione, che possano fornire elementi di fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione;
- ogni altra informazione che possa fornire utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Affinché una segnalazione sia circostanziata, tali requisiti non devono necessariamente essere rispettati contemporaneamente, in considerazione del fatto che il segnalante può non essere nella piena disponibilità di tutte le informazioni richieste.

In linea generale, è importante indicare chiaramente che si tratta di una segnalazione per la quale si intende mantenere o meno riservata la propria identità, fermo restando che, anche nel caso in cui non si scegliesse l'anonimato, il segnalante beneficia di tutte le tutele previste nel caso di eventuali ritorsioni subite in ragione della segnalazione.

Al fine di garantire la bontà e affidabilità delle informazioni inserite, è preferibile e raccomandato che gli elementi indicati siano conosciuti direttamente dal segnalante e non riportati o riferiti da altri soggetti.

Qualora il segnalante abbia un interesse privato collegato alla segnalazione è fatto obbligo di esplicitarlo nella descrizione dei fatti.

Nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni segnalate, compatibilmente con la disciplina applicabile al caso di specie, tale circostanza verrà tenuta in considerazione nel corso dell'istruttoria e al momento dell'eventuale attribuzione di una sanzione disciplinare.

Posto che l'identità del segnalante resta strettamente confidenziale, segnalazioni anonime sono permesse anche se viene incentivata l'identificazione dei segnalanti al fine di una migliore e più

completa raccolta delle informazioni; ad ogni modo, le stesse sono considerate alla stregua di segnalazioni ordinarie.

Ogni informazione relativa alla segnalazione in modalità informatica, nonché ogni specifica richiesta di informazione, potrà essere visualizzata solo all'interno della propria area personale della piattaforma.

7. Il Responsabile whistleblowing (gestore delle segnalazioni)

Il Responsabile whistleblowing (si seguito anche il “gestore delle segnalazioni”) è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

La figura è stata individuata in Laura Pizzeghello, nonché nel Responsabile del Sistema di Gestione e nell'Organismo di Vigilanza

Il Responsabile whistleblowing:

- assicura il corretto svolgimento delle prescrizioni indicate nella presente procedura, proponendo eventuali modifiche/affinamenti che dovessero rendersi necessarie anche a seguito dell'evolversi della normativa esterna di riferimento;
- anche mediante l'utilizzo degli specifici sistemi informatici di comunicazione messi a disposizione dalla Società, gestisce le fasi di: a) ricezione della segnalazione, b) protocollazione e custodia, c) istruttoria e accertamento della segnalazione, d) riscontro al segnalante, e) archiviazione, come di seguito descritte (si veda par. 9);
- redige, anche nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina sulla protezione dei dati personali, una Relazione annuale sul corretto funzionamento del sistema interno di segnalazione, contenente le informazioni (se opportuno, anche in forma aggregata) sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute, che viene sottoposta per approvazione al rispettivo organo direttivo.

È possibile il verificarsi di situazioni di **conflitti di interesse**, ovvero quelle fattispecie in cui il gestore della segnalazione coincida con il segnalante, con il segnalato o sia comunque una persona coinvolta o interessata dalla segnalazione. In tali situazioni, la segnalazione potrà essere indirizzata, ad esempio, al vertice aziendale oppure a un altro soggetto/ufficio che possano garantirne la gestione efficace, indipendente e autonoma, sempre nel rispetto dell'obbligo di riservatezza previsto dalla disciplina whistleblowing.

8. I canali interni da utilizzare per effettuare la segnalazione

Per quanto attiene agli strumenti concreti attraverso cui attivare il canale di segnalazione interno, ECO COOP MULTISERVICE ha previsto che le segnalazioni possano essere effettuate secondo le seguenti modalità:

- in forma scritta, con modalità informatiche;
- in forma orale, con modalità informatiche e, su richiesta del segnalante, attraverso un incontro diretto con il Responsabile whistleblowing, che deve essere fissato entro un tempo ragionevole.

Segnalazione in forma scritta mediante modalità informatica

Mediante app “Whistli” il segnalante, in modalità informatica, può effettuare la segnalazione osservando il processo descritto nella relativa informativa.

Il segnalante accede al portale cliccando sul link: <https://app.whistli.it/report/7g1p78-lja7-92iin4>

Attraverso la piattaforma, il segnalante verrà guidato in ogni fase della segnalazione e gli verrà chiesto, al fine di circostanziare al meglio la stessa, di compilare tutti i campi obbligatori nel rispetto dei requisiti normativi.

Segnalazione in forma orale attraverso sistemi di messaggistica vocale

ECO COOP MULTISERVICE ha previsto la possibilità di effettuare le segnalazioni attraverso canali in forma orale mediante app “Whistli” – link: <https://app.whistli.it/report/7g1p78-lja7-92iin4>, selezionando segnalazione in forma orale;

Segnalazione attraverso incontro diretto

Il segnalante ha, altresì, la possibilità di richiedere un incontro diretto con il Responsabile whistleblowing. In tal caso, l’incontro deve avvenire entro un termine ragionevole.

Per quanto attiene alle modalità di svolgimento dell’incontro (in un luogo adatto a garantire la riservatezza del segnalante) è possibile procedere – previo consenso del medesimo segnalante – alla registrazione dello stesso mediante l’uso di idoneo dispositivi.

Sia che sia possibile che nel caso in cui non si possa procedere alla registrazione (ad esempio, perché il segnalante non ha dato il consenso o non si è in possesso di strumenti informatici idonei alla registrazione) sarà redatto un verbale da far sottoscrivere al segnalante e al Responsabile whistleblowing. Copia del verbale dovrà essere consegnata al segnalante.

9. Gestione delle segnalazioni

Una volta ricevuta la segnalazione la gestione della stessa è articolata in 4 fasi:

- a) conferma della ricezione della segnalazione;
- b) protocollazione e custodia;
- c) istruttoria e accertamento della segnalazione;
- d) riscontro al segnalante;
- e) archiviazione.

a. Conferma della ricezione della segnalazione

Il Responsabile whistleblowing rilascia al segnalante l'avviso di ricevimento entro sette (7) giorni dalla presentazione della segnalazione stessa.

Ciò non implica per Responsabile whistleblowing ancora alcuna valutazione dei contenuti oggetto della segnalazione ma tale avviso è unicamente volto a informare il segnalante dell'avvenuta corretta ricezione della stessa.

L'avviso è inoltrato al recapito indicato dal segnalante nella segnalazione. Per le segnalazioni gestite su piattaforma informatica le comunicazioni tra Responsabile whistleblowing e segnalante avverranno utilizzando la piattaforma stessa. In assenza di tale indicazione e, dunque, in assenza della possibilità di interagire con il segnalante per i seguiti, è possibile considerare la segnalazione come non gestibile ai sensi della Disciplina Whistleblowing (lasciando traccia di tale motivazione) ed eventualmente trattarla come segnalazione ordinaria.

Nel caso, invece, di ricezione di segnalazioni anonime le stesse, qualora risultino puntuali, circostanziate e supportate da idonea documentazione, possono essere equiparate dalla Società alle segnalazioni ordinarie. In ogni caso, le segnalazioni anonime dovranno essere registrate gestore delle segnalazioni e la documentazione ricevuta dovrà essere conservata.

Infine, qualora la segnalazione (in forma cartacea) sia presentata a un soggetto diverso dal Responsabile whistleblowing (identificato nella presente procedura) e sia evidente che si tratti di segnalazione whistleblowing (ad esempio, esplicitata la dicitura "whistleblowing" nell'oggetto o nel testo della comunicazione) la stessa deve essere trasmessa, entro sette (7) giorni dal suo ricevimento e senza trattenerne copia, al Responsabile whistleblowing dando contestuale notizia della trasmissione al segnalante. Il gestore delle segnalazioni procederà quindi al trattamento della segnalazione come sopra descritto.

Completata la fase relativa alla trasmissione dell'avviso di ricevimento, il Responsabile whistleblowing può procedere all'esame preliminare della segnalazione ricevuta. Nello specifico, durante questa fase, è necessario che il Responsabile whistleblowing valuti la procedibilità e successivamente l'ammissibilità della stessa (come descritto ai precedenti paragrafi 2 e 3).

b. Protocollo e custodia

L'app "Whistli" prevede la protocollazione completa e riservata in conformità con la normativa di riferimento.

Nel caso la segnalazione avvenga tramite canali orali, con l'incontro diretto, sarà il Responsabile whistleblowing a custodire la registrazione (ove effettuata) e il verbale dell'incontro stesso.

c. Istruttoria e accertamento della segnalazione

Il Responsabile whistleblowing assicura che siano effettuate tutte le opportune verifiche sui fatti segnalati, garantendo tempestività e rispetto dei principi di obiettività, competenza e diligenza professionale.

Inoltre, nel caso in cui la segnalazione riguardasse il gestore della segnalazione, dovranno essere garantite le opportune misure per gestire un potenziale conflitto di interessi.

L'obiettivo della fase di accertamento è di procedere con le verifiche, analisi e valutazioni specifiche circa la fondatezza o meno dei fatti segnalati, anche al fine di formulare eventuali raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e sui processi aziendali interessati nell'ottica di rafforzare il sistema di controllo interno.

Il Responsabile whistleblowing assicura lo svolgimento delle necessarie verifiche:

- direttamente acquisendo gli elementi informativi necessari alle valutazioni attraverso l'analisi della documentazione/informazioni ricevute;
- attraverso il coinvolgimento di altre strutture aziendali o anche di soggetti specializzati esterni (es. IT specialist) in considerazione delle specifiche competenze tecniche e professionali richieste;
- audizione di eventuali soggetti interni/esterni, ecc.

Nel caso in cui risulti necessario avvalersi dell'assistenza tecnica di professionisti terzi, nonché del supporto specialistico del personale di altre funzioni/direzioni aziendali è necessario - al fine di garantire gli obblighi di riservatezza richiesti dalla normativa - oscurare ogni tipologia di dato che possa consentire l'identificazione della persona segnalante o di ogni altra persona coinvolta.

Nel caso sia necessario il coinvolgimento di soggetti interni diversi dal Gestore (altre funzioni aziendali), anche ad essi sono estesi gli obblighi di riservatezza espressamente previsti nella presente procedura e nel Modello 231 ed espressamente sanzionati dal Sistema Disciplinare interno.

Qualora tali dati siano necessari all'indagine condotta da soggetti esterni (eventualmente coinvolti dal gestore), sono estesi i doveri di riservatezza e confidenzialità previsti dal decreto in capo al gestore anche a tali soggetti esterni mediante specifiche clausole contrattuali da inserire negli accordi stipulati con il soggetto esterno. Inoltre, in entrambi i casi, sono assicurate le necessarie designazioni privacy.

Qualora la segnalazione, invece, abbia a oggetto violazione del Modello Organizzativo 231 o tematiche attinenti ai dati contabili, l'operazione è svolta in sinergia con gli organi competenti, nel rispetto degli obblighi di riservatezza (ad esempio, l'OdV, qualora non sia ovviamente esso stesso il gestore della segnalazione o il Collegio sindacale).

Una volta completata l'attività di accertamento, il gestore della segnalazione può:

- archiviare la segnalazione perché infondata, motivandone le ragioni;
- dichiarare fondata la segnalazione e rivolgersi agli organi/funzioni interne competenti per i relativi seguiti (es. C.d.A., Amministratore, ufficio legale o risorse umane). Al gestore della segnalazione non compete alcuna valutazione in ordine alle responsabilità individuali e agli eventuali successivi provvedimenti o procedimenti conseguenti.

Tutte le fasi dell'attività di accertamento sono tracciate e archiviate correttamente a seconda della tipologia del canale di segnalazione utilizzato, al fine di dimostrare la corretta diligenza tenuta nel dare seguito alla segnalazione.

Durante le fasi di istruttoria e di accertamento della segnalazione, è tutelata la riservatezza dell'identità della persona segnalante, del segnalato e di tutte le persone coinvolte e/o menzionate nella segnalazione.

d. Riscontro al segnalante

Il Responsabile whistleblowing fornisce un riscontro al segnalante, entro tre mesi dalla data di avviso di ricevimento o - in mancanza di tale avviso - entro tre mesi dalla data di scadenza del termine di sette giorni per tale avviso.

Al riguardo, è opportuno specificare che non è necessario concludere l'attività di accertamento entro i tre mesi, considerando che possono sussistere fattispecie che richiedono, ai fini delle verifiche, un tempo maggiore. Pertanto, si tratta di un riscontro che, alla scadenza del termine indicato, può essere definitivo se l'istruttoria è terminata oppure di natura interlocutoria sull'avanzamento dell'istruttoria, ancora non ultimata.

Pertanto, alla scadenza dei tre mesi, il gestore della segnalazione comunica al segnalante:

- l'avvenuta archiviazione della segnalazione, motivandone le ragioni;
- l'avvenuto accertamento della fondatezza della segnalazione e la sua trasmissione agli organi interni competenti;
- l'attività svolta fino a questo momento e/o l'attività che intende svolgere.

In tale ultimo caso il Responsabile whistleblowing comunica alla persona segnalante anche il successivo esito finale dell'istruttoria della segnalazione (archiviazione o accertamento della fondatezza della segnalazione con trasmissione agli organi competenti).

e. Archiviazione

Al fine di garantire la tracciabilità, la riservatezza, la conservazione e la reperibilità dei dati durante tutto il procedimento, i documenti sono conservati e archiviati sia in formato digitale, tramite la app "Whistli", sia su cartella informatica ad esclusivo accesso e di proprietà del gestore delle segnalazioni.

Tutta la documentazione sarà conservata, salvi gli ulteriori termini di legge nei casi espressamente previsti, per 5 anni dalla data di chiusura delle attività.

Ai sensi della legge vigente e delle procedure aziendali in materia di privacy, viene tutelato il trattamento dei dati personali delle persone coinvolte e/o citate nelle segnalazioni.

10. Presupposti per ricorrere alla segnalazione esterna

Per poter ricorrere al canale di segnalazione istituito dall'ANAC, devono sussistere alcune condizioni, ai sensi dell'art. 6 del Decreto.

In particolare, il segnalante può ricorrere alla procedura esterna soltanto se ricorre una delle seguenti condizioni:

- i) nel suo contesto lavorativo non è prevista l'attivazione del canale interno come obbligatoria o, se prevista, non è stata attivata;
- ii) la segnalazione non ha avuto seguito. Tale circostanza si verifica quando il gestore delle segnalazioni non ha intrapreso entro i termini previsti dal Decreto alcuna attività circa l'ammissibilità della segnalazione, la verifica della sussistenza dei fatti segnalati o la comunicazione dell'esito dell'istruttoria svolta.

- iii) ha fondati motivi di ritenere che se effettuasse la segnalazione interna questa non avrebbe seguito o che andrebbe incontro a ritorsioni;
- iv) ha fondati motivi di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

11. Protezione del segnalante e facilitatore

La Società adempie alla disciplina del whistleblowing mettendo in atto tutto quanto necessario a tutelare il segnalante per le segnalazioni effettuate (nel rispetto della disciplina).

In particolare, la Società adotta tutte le misure necessarie al fine di garantire al segnalante:

- la riservatezza della sua identità;
- il divieto di atti ritorsivi nei suoi confronti;
- la limitazione della sua responsabilità per la rilevazione o diffusione di alcune tipologie di informazioni protette.

Tali misure di protezione si applicano non solo al soggetto segnalante (si veda par. 1) ma anche ad altri soggetti che potrebbero essere destinatari di ritorsioni, in ragione del ruolo assunto o della particolare vicinanza o rapporto con il segnalante. In particolare, si tratta dei seguenti soggetti:

- **facilitatore**, ovvero la persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve essere mantenuta riservata⁵;
- **persone del medesimo contesto lavorativo del segnalante**, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica e che sono legate a essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- **colleghi di lavoro del segnalante**, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- enti di proprietà - in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi - del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica;
- enti presso i quali il segnalante, denunciante o chi effettua una divulgazione pubblica lavorano.

Per la corretta individuazione di tali soggetti, anche ai fini di garantire la riservatezza e le tutele agli stessi accordate, nell'ambito del processo di istruttoria della segnalazione, è prevista la richiesta al segnalante di indicare esplicitamente l'esistenza di tali soggetti, dimostrando la sussistenza dei relativi presupposti.

⁵ Al riguardo, le LG ANAC prevedono che "il termine "assistenza", fa riferimento a un soggetto che fornisce consulenza o sostegno al segnalante e che opera nel medesimo contesto lavorativo del segnalante. A titolo esemplificativo, il facilitatore potrebbe essere il collega dell'ufficio del segnalante o di un altro ufficio che lo assiste in via riservata nel processo di segnalazione.

12. La tutela della riservatezza del segnalante

Le misure adottate dalla Società e la definizione dei canali interni per la segnalazione (di cui al par. 8) garantiscono la completa riservatezza del segnalante, in quanto solo il “gestore delle segnalazioni” può accedere alla segnalazione.

Nell’ambito dell’eventuale procedimento disciplinare instaurato a carico del segnalato:

- se i fatti addebitati fossero fondati su accertamenti distinti ed ulteriori rispetto alla segnalazione, anche se conseguenti alla stessa, l’identità del soggetto segnalante non potrà essere rivelata;
- se i fatti addebitati fossero fondati in tutto o in parte sulla segnalazione, l’identità del segnalante può essere rivelata al/ai soggetto/i coinvolto/i dalla segnalazione stessa, ove ricorrano contemporaneamente due requisiti:
 - il consenso del soggetto segnalante;
 - la comprovata necessità da parte del segnalato di conoscere il nominativo del segnalante ai fini di un pieno esercizio del diritto di difesa.

13. Il divieto di discriminazione nei confronti del segnalante

Il soggetto segnalante non potrà essere sanzionato, licenziato o sottoposto a qualsiasi misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione.

Per misure discriminatorie si intendono le azioni disciplinari ingiustificate, le molestie sul luogo di lavoro, eventuali modifiche delle mansioni o della sede di lavoro ed ogni altra modifica peggiorativa delle condizioni di lavoro che si ponga come forma di ritorsione nei confronti della segnalazione. Il soggetto segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione per aver effettuato una segnalazione deve darne notizia circostanziata al gestore delle segnalazioni.

Il soggetto segnalante che ritiene di aver subito una discriminazione può agire in giudizio nei confronti dell’autore della discriminazione e anche nei confronti della Società – qualora la Società abbia partecipato attivamente alla discriminazione. Si tenga conto che, in tal caso, la legge prevede un’inversione dell’onere della prova e sarà, dunque, la Società a dover dimostrare che la modifica delle condizioni di lavoro del segnalante non traggono origine dalla segnalazione.

14. Formazione e informazione

La società mette a disposizione della persona segnalante informazioni chiare circa il canale, le procedure e i presupposti per effettuare le segnalazioni, interne o esterne.

A tal fine, è garantita un’adeguata informativa in ordine all’utilizzo del canale interno e di quello esterno gestito da ANAC, con particolare riguardo ai presupposti per effettuare le segnalazioni attraverso tali

canali, ai soggetti competenti cui è affidata la gestione delle segnalazioni interne, nonché alle procedure adottate, a tal fine, dalla società.

Le informazioni di cui sopra sono esposte nei luoghi di lavoro in un punto visibile, accessibile a tutte le persone nonché in una sezione apposita del sito web istituzionale della società e, laddove implementata, della piattaforma informatica.

Si fa riferimento al presente documento per tutte le informazioni necessarie ai segnalanti relativamente a modalità per eseguire la segnalazione, soggetti gestori delle segnalazioni, modalità e tempistiche di gestione delle segnalazioni, tipologia delle segnalazioni che si possono effettuare, etc.

15. Trattamento dei dati personali

La ricezione e la gestione delle segnalazioni interne determinano in capo all'ente il trattamento dei dati personali delle persone a vario titolo coinvolte nei fatti segnalati.

Pertanto, nella definizione del canale di segnalazione interna, è stata prestata particolare attenzione al rispetto della disciplina sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE n. 679/2016, c.d. GDPR, e il D.lgs. n. 196/2003, c.d. Codice privacy), affinché i trattamenti conseguenti alla presentazione delle segnalazioni siano effettuati in conformità alla normativa.

Inquadramento dei trattamenti dipendenti dal ricevimento e della gestione di una segnalazione

Il ricevimento e la gestione delle segnalazioni determinano in capo all'ente un trattamento dei dati personali:

- di natura comune, di natura particolare (ex “dati sensibili”) e giudiziari (quali condanne penali e reati), eventualmente contenuti nella segnalazione e negli atti e nei documenti a essa allegati;
- relativi a tutte le persone fisiche - identificate o identificabili - a vario titolo coinvolte nelle vicende segnalate (segnalante, segnalato, facilitatore, eventuali altri terzi), c.d. interessati;
- necessario per dare attuazione agli obblighi di legge previsti dalla disciplina whistleblowing la cui osservanza è condizione di liceità del trattamento ex art. 6, par. 1, lett. c) e parr. 2 e 3, art. 9, par. 2, lett. b) e artt. 10 e. 88 del GDPR (v. Parere del Garante privacy);
- realizzato al solo fine di gestire e dare seguito alle segnalazioni (art. 12, co. 1 del Decreto);
- che, in ragione della particolare delicatezza delle informazioni potenzialmente trattate, della vulnerabilità degli interessati nel contesto lavorativo, nonché dello specifico regime di riservatezza dell'identità del segnalante previsto dal decreto, presenta rischi specifici per i diritti e le libertà degli interessati e, pertanto, deve essere preceduto da una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, c.d. DPIA (art. 13, co. 6 del Decreto e artt. 35 e 36 del GDPR);
- rispetto al quale, l'esercizio dei diritti degli interessati (es. accesso, rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità, opposizione) può essere limitato qualora dall'esercizio di tali diritti possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità del segnalante (art. 13, co. 3 del decreto e art. 2-undecies del Codice privacy).

Al pari degli altri trattamenti dei dati personali, anche quello relativo al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni è censito nel registro delle attività di trattamento in conformità all'art. 30 del GDPR.

Pertanto, ai fini della implementazione del canale di segnalazione interna, si è proceduto all'aggiornamento del citato registro.

Ruoli privacy nel canale di segnalazione interna

La società, attivando il canale interno, effettua i trattamenti di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione delle segnalazioni in qualità di titolare del trattamento (art. 13, co. 4 del Decreto).

ECO COOP MULTISERVICE ha affidato la gestione del canale di segnalazione a soggetti interni ed esterni alla sua organizzazione; questi ultimi trattano i dati in qualità di responsabili del trattamento e, in quanto tale, presenta garanzie sufficienti, in particolare in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per mettere in atto misure tecniche e organizzative che garantiscano la protezione dei dati.

Ai sensi dell'art. 28 del GDPR, l'esecuzione dei trattamenti da parte dei responsabili del trattamento è disciplinata da un contratto o da altro atto giuridico - tra il titolare/i contitolari e il responsabile stesso - stipulato in forma scritta.

Impostazione ed esecuzione dei trattamenti conseguenti alle segnalazioni

Ai fini della impostazione dei canali di segnalazione interna come previsto dal decreto legislativo 24/2023, la società dà specifica attuazione ai principi di:

- trasparenza (art. 5, par. 1, lett. a) del GDPR: i dati personali sono trattati in modo ... trasparente nei confronti dell'interessato), prescrivendo ai titolari del trattamento di rendere ex ante ai possibili interessati un'adeguata informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13, co. 4 del Decreto), recante, tra le altre, le informazioni su: i) il titolare del trattamento e i relativi dati di contatto; ii) la finalità del trattamento (v. supra); iii) la base giuridica del trattamento (v. supra); iv) le modalità del trattamento; v) l'ambito del trattamento e i soggetti cui sono comunicati i dati (es. responsabili, autorizzati del trattamento), vi) il periodo di conservazione dei dati personali (v. infra).
- limitazione delle finalità (art. 5, par. 1, lett. b) del GDPR: i dati personali sono raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità, prevedendo che le segnalazioni non possano essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse (art. 12, co. 1 del Decreto);
- minimizzazione dei dati (art. 5, par. 1, lett. c) del GDPR: i dati personali sono adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati, prevedendo che i dati manifestamente non utili alla trattazione di una specifica segnalazione non siano raccolti o, in caso di raccolta accidentale, siano prontamente cancellati (art. 13, co. 2 del Decreto);
- limitazione della conservazione (art. 5, par. 1, lett. e) del GDPR: i dati personali sono conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, prevedendo espressamente che le segnalazioni e la relativa documentazione siano conservate per il tempo necessario alla trattazione della segnalazione e, comunque, non oltre 5 anni dalla comunicazione dell'esito finale della procedura (art. 14, co. 1 del Decreto);
- integrità e riservatezza (art. 5, par. 1, lett. f) del GDPR: i dati personali sono trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante

misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali, prevedendo che l'individuazione di misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato agli specifici rischi del trattamento e promuovendo il ricorso a strumenti di crittografia (art. 4, co. 1 e art. 13, co. 6 del Decreto).

Per definire i modelli di ricevimento e gestione delle segnalazioni, rilevano, altresì, i principi di:

- privacy by design e privacy by default (art. 25 del GDPR), che impongono di considerare le garanzie di protezione dei dati personali sin dalla progettazione del canale di segnalazione (privacy by design) e di assicurare che per impostazione predefinita (privacy by default) siano trattati solo i dati personali strettamente necessari in relazione alla specifica segnalazione e che tali dati non siano resi accessibili, in via automatica, a un numero indefinito di soggetti;
- riservatezza, su cui si basa l'intera disciplina whistleblowing. È garantito il divieto di tracciamento dei canali di segnalazione. Nel caso in cui l'accesso ai canali interni e al canale esterno di segnalazione avvenga dalla rete dati interna dell'ente e sia mediato da dispositivi firewall o proxy, è garantita la non tracciabilità - sia sulla piattaforma informatica che negli apparati di rete eventualmente coinvolti nella trasmissione o monitoraggio delle comunicazioni - del segnalante nel momento in cui viene stabilita la connessione a tali canali.

16. Infrazione della procedura

La mancata osservanza della presente Procedura comporta per i dipendenti della Società la possibilità di applicazione dei richiami disciplinari della Società, in linea con quanto previsto dalla normativa applicabile e dai contratti collettivi di lavoro di riferimento.