



Procedura per
l'effettuazione di
Segnalazioni -
Whistleblowing

**Sorgenia Mercure
S.r.l.**

INDICE

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2. SCOPO DEL DOCUMENTO	3
3. AMBITO DI APPLICAZIONE	4
4. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE	4
5. TERMINI E DEFINIZIONI	4
6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	6
7. IL SISTEMA DI SEGNALAZIONI - <i>WHISTLEBLOWING</i>	6
7.1 Soggetti Segnalanti	6
7.2 Oggetto della Segnalazione – le Violazioni	6
7.2.1 Segnalazioni vietate: azioni, fatti e condotte che non possono essere segnalati	7
7.2.2 Forma e contenuti minimi della Segnalazione con Canali di Segnalazione Interni	7
7.3 Canali di Segnalazione Interni	8
7.3.1 Segnalazione scritta tramite piattaforma “Whistleblowing”	8
7.3.2 Segnalazione scritta tramite posta cartacea	9
7.3.3 Segnalazione in forma orale tramite piattaforma “Whistleblowing”	9
7.3.4 Segnalazione tramite richiesta di incontro diretto	9
7.4 Processo di gestione delle Segnalazioni per Canali Interni	9
7.4.1 Ricezione e registrazione della Segnalazione	11
7.4.2 Priorità nella gestione delle segnalazioni (c.d. triage)	11
In presenza di più segnalazioni da gestire contemporaneamente, il Gestore valuta l'urgenza di intervento in base alla probabilità della violazione e al suo potenziale impatto sulla Società, tenendo conto dei seguenti fattori:	11
7.4.3 Valutazione preliminare e verifiche e indagini interne	11
7.4.4 Riscontro alla Segnalazione	12
7.4.5 Conclusione del processo	12
7.4.6 Conservazione delle Segnalazioni e della relativa documentazione	13
7.5 Principi generali e tutele	13
7.5.1 Tutela del Segnalante	13
7.5.2 Riservatezza	14
7.5.3 Divieto di Ritorsione	15
7.5.4 Trattamento dei dati personali	16
7.5.5 Limitazione di responsabilità	17
7.5.6 Misure di sostegno	17
8. Sistema disciplinare	17

1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023, recante *“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”* (di seguito il **“Decreto”**), ha esteso in maniera significativa il perimetro di applicazione della disciplina in materia di segnalazioni, in precedenza limitata, per il settore privato, ai soli enti dotati di Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

In particolare, il Decreto individua e disciplina i soggetti segnalanti, l'oggetto delle segnalazioni di violazione, i canali da istituire e prevedere, gli adempimenti e le tutele che le società sono tenute a implementare e garantire, definendone inoltre i criteri e le tempistiche di adeguamento.

Poiché la gestione delle segnalazioni può comportare la raccolta e il trattamento di dati personali, trova applicazione la normativa rilevante in materia di protezione dei dati personali. Tale normativa comprende il Regolamento 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, datato 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 (di seguito **“GDPR”**) e il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, insieme al Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito congiuntamente denominati **“Codice Privacy”**).

Sorgenia Mercure S.r.l. (di seguito anche **“Mercure”** o la **“Società”**) si era già dotata di un sistema per la gestione delle segnalazioni di violazione, ed alla luce delle sopra delineate modifiche normative, ha provveduto a rivederne le logiche e gli strumenti di effettuazione e gestione, tenendo conto delle peculiarità previste per i soggetti privati che abbiano impiegato, nell'ultimo anno, meno di cinquanta dipendenti e abbiano adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001¹.

Si precisa che, nell'impostazione del sistema di segnalazioni, la Società ha inoltre tenuto in debita considerazione quanto riportato dalle *“Linee guida in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali”* approvate da ANAC con Delibera n°311 del 12 luglio 2023.

2. SCOPO DEL DOCUMENTO

La presente Procedura per l'effettuazione di Segnalazioni - *Whistleblowing* (di seguito per brevità la *“Procedura Segnalazioni-Whistleblowing”* o la *“Procedura”*) ha lo scopo di descrivere e disciplinare il sistema di segnalazioni implementato da Mercure, fornendo in particolare opportune indicazioni ai segnalanti per l'effettuazione di una segnalazione e illustrando gli aspetti salienti del relativo processo di gestione a cura di Mercure.

¹ La Società appartiene al *cluster* di cui all'art. 2, comma 1, lett. q, n. 3 del Decreto, ossia tra i soggetti che *«rientrano nell'ambito di applicazione del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, e adottano modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, anche se nell'ultimo anno non hanno raggiunto la media di lavoratori subordinati»*.

In particolare, il presente documento:

- i. definisce l'ambito di applicazione del sistema di segnalazione;
- ii. identifica i soggetti che possono effettuare segnalazioni;
- iii. circoscrive il perimetro delle condotte, avvenimenti o azioni che possono essere oggetto di segnalazione;
- iv. identifica i canali attraverso cui effettuare le segnalazioni;
- v. identifica e prescrive i principi e le regole generali che governano il processo di segnalazione, ivi incluse le tutele per il soggetto segnalante e per il soggetto segnalato, nonché le conseguenze di eventuali abusi nell'utilizzo del sistema di segnalazione;
- vi. delinea gli aspetti salienti del relativo processo di gestione delle Segnalazioni.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Procedura Segnalazioni - Whistleblowing si applica ai soggetti interessati in qualità di Segnalante e Segnalato, come di seguito definiti, nonché alle figure e funzioni aziendali identificate da Mercure e coinvolte nella gestione della Segnalazione di Violazione ricevuta.

4. COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

Il presente documento è portato a conoscenza del personale aziendale all'atto dell'adozione, in caso di aggiornamento e comunque in fase di selezione e al momento dell'inserimento in azienda.

Il presente documento è reso facilmente accessibile al personale aziendale mediante pubblicazione sulla intranet aziendale e sul sito web del Gruppo Sorgenia.

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Termine utilizzato	Descrizione
Soggetto Segnalante (o “Segnalante”)	La persona fisica che effettua la Segnalazione, come meglio delineati al Paragrafo 7.1 “I Soggetti Segnalanti”.

Soggetto Segnalato (o “Segnalato”)	La persona fisica o giuridica menzionata nella Segnalazione come persona alla quale la violazione è attribuita o che è comunque implicata in tale violazione.
Segnalazione	Comunicazione scritta od orale di informazione sulle Violazioni effettuata dal Soggetto Segnalante, attraverso uno dei canali di segnalazione previsti. La Segnalazione deve avere le forme e i contenuti minimi previsti nel Paragrafo 7.2.2. <i>“Forma e contenuti minimi della Segnalazione con Canali Interni”</i> .
Violazione	La Violazione consiste in comportamenti, atti od omissioni, che ledono l'integrità della Società, di cui il Segnalante sia venuto a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo e riconducibili a quanto delineato al Paragrafo 7.2. <i>“Oggetto della Segnalazione – le Violazioni”</i> .
Gestore delle Segnalazioni	Il soggetto gestore delle segnalazioni, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 24 marzo 2023, dovrà essere <i>“una persona o un ufficio interno autonomo dedicato e con personale specificamente formato (...) ovvero un soggetto esterno, anch'esso autonomo e con personale specificamente formato”</i> . Tale soggetto potrà coinvolgere anche altre funzioni aziendali, a condizione che sia costantemente garantita la riservatezza dell'identità del segnalante e siano espressamente autorizzate a trattare dati ai sensi del GDPR. In Mercure tale soggetto è identificato come al Paragrafo 7.4. <i>“Processo di Gestione delle Segnalazioni per Canali Interni”</i> della presente Procedura.
Informazioni riservate	Si tratta di Informazioni coperte dall'obbligo di segreto, dalla tutela del diritto d'autore o dalla protezione dei dati personali.
Riscontro	Il Riscontro è una comunicazione che viene data alla persona segnalante di informazioni relative al seguito che viene dato o che si intende dare alla segnalazione.
Ritorsione	La Ritorsione è un qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione e che provoca o può provocare alla persona segnalante, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Codice Etico del Gruppo Sorgenia;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, adottato della Società.

7. IL SISTEMA DI SEGNALAZIONI - *WHISTLEBLOWING*

7.1 Soggetti Segnalanti

I Soggetti Segnalanti cui la presente Procedura si rivolge sono tutti le persone assunte dalla Società con contratto di lavoro, a tempo indeterminato o a tempo determinato, a tempo pieno o a tempo parziale, inclusi il contratto di lavoro intermittente, di apprendistato, di lavoro accessorio, o tramite contratto di somministrazione di lavoro, nonché i prestatori di lavoro occasionale di cui all'art. 54-bis del d.l. 24 aprile 2017, n. 50; tutti i lavoratori autonomi ai sensi dell'art. 2222 del codice civile e del Capo I della l. 22 maggio 2017, n. 81 (esclusi gli imprenditori, anche piccoli); i collaboratori coordinati e continuativi ai sensi dell'art. 409, n. 3, del codice di procedura civile; gli stagisti, i volontari e i tirocinanti presso la Società; le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza e rappresentanza (anche di fatto) della Società, gli azionisti, nonché i lavoratori o collaboratori dei soggetti che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore di terzi, i liberi professionisti e i consulenti che prestino la propria attività presso la Società.

Rientrano tra i Segnalanti anche i soggetti: (i) il cui rapporto giuridico con la Società non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali; (ii) durante il periodo di prova; (iii) dopo lo scioglimento del rapporto, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto.

7.2 Oggetto della Segnalazione – le Violazioni

I Soggetti Segnalanti possono effettuare Segnalazioni di Violazioni consistenti in comportamenti, atti od omissioni, che ledono l'integrità della Società, di cui il Segnalante sia venuto a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo e relative a condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 231/2001 e violazioni del Modello 231.

La Segnalazione dovrà avere ad oggetto:

- Violazioni commesse o che potrebbero essere state commesse, sulla base di fondati sospetti;
- Violazioni non ancora compiute ma che il Segnalante ritiene che potrebbero essere commesse, sulla base di fondati sospetti;
- condotte volte ad occultare le Violazioni sopra indicate.

Sono escluse:

- le contestazioni, rivendicazioni o richieste legate a un interesse personale del Segnalante che attengano esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate;
- le segnalazioni Vietate come da paragrafo 7.2.1. *“Segnalazioni Vietate: azioni, fatti e condotte che non possono essere segnalati”*.

Tra le informazioni sulle Violazioni non segnalabili, sono ricomprese le notizie palesemente prive di fondamento, le informazioni che sono già totalmente di dominio pubblico, nonché le informazioni acquisite sulla base di indiscrezioni o vociferazioni scarsamente attendibili (c.d. voci di corridoio).

7.2.1 Segnalazioni vietate: azioni, fatti e condotte che non possono essere segnalati

La Segnalazione NON deve assumere toni ingiuriosi o contenere offese personali o giudizi morali volti ad offendere o ledere l'onore e/o il decoro personale e/o professionale della persona o delle persone a cui i fatti segnalati sono riferiti.

È vietato in particolare:

- il ricorso ad espressioni ingiuriose;
- l'invio di Segnalazioni con finalità meramente diffamatorie o calunnose aventi con l'unico scopo quello di danneggiare il Segnalato;
- l'invio di Segnalazioni di natura discriminatoria, in quanto riferite ad orientamenti sessuali, religiosi e politici o all'origine razziale o etnica del Soggetto Segnalato.

Si specifica che nei casi di invio di Segnalazioni vietate la riservatezza dell'identità del Segnalante nonché le altre misure di tutela del Segnalante previste dalla Società potrebbero non essere garantite.

In caso di ricezione di Segnalazioni vietate, il Gestore delle Segnalazioni comunicherà tale circostanza alla Funzione interna preposta per l'eventuale avvio del procedimento disciplinare e, con coinvolgimento dei Responsabili citati valuterà l'eventuale comunicazione della Segnalazione in questione al Segnalato, per consentirgli l'esercizio dei diritti di difesa. Nel caso in cui il Gestore delle Segnalazioni, di concerto con la Funzione interna preposta, dovesse decidere di non coinvolgere il Segnalato, si procede all'archiviazione della Segnalazione ricevuta. Il coinvolgimento di altre funzioni potrebbe essere richiesto anche successivamente, laddove la natura diffamatoria, caluniosa o discriminatoria dovesse emergere solo durante la successiva fase di indagine/audit.

7.2.2 Forma e contenuti minimi della Segnalazione con Canali di Segnalazione Interni

È necessario che la Segnalazione sia il più possibile circostanziata ed offra il maggior numero di elementi al fine di consentirne una opportuna gestione e di darne adeguato seguito.

Al fine di consentire un proficuo utilizzo della Segnalazione questa dovrebbe avere i seguenti elementi essenziali:

- **Oggetto:** una chiara descrizione della Violazione oggetto di Segnalazione, con indicazione delle circostanze di tempo e luogo in cui sono stati commessi/omessi i fatti (a titolo puramente esemplificativo: contratto, transazione, luogo ecc.)
- **Soggetto Segnalato e altri soggetti coinvolti:** qualsiasi elemento (come la funzione/ruolo aziendale) che consenta un'agevole identificazione del/i presunto/i autore/i della Violazione segnalata o di altri soggetti eventualmente coinvolti;
- **Effettuata in lingua italiana o in lingua inglese.**

Inoltre, il Segnalante potrà indicare i seguenti ulteriori elementi:

- **le proprie generalità**, nel caso in cui non intenda restare anonimo;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti narrati;
- l'indicazione di **eventuali documenti** che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- **ogni altra informazione** che possa agevolare la raccolta di evidenze su quanto segnalato.

Il Segnalante potrà inoltre allegare eventuale documentazione utile a meglio circostanziare la Segnalazione.

Al fine di incoraggiare le segnalazioni, si precisa che la Società accetta altresì Segnalazioni in forma anonima (da intendersi quali Segnalazioni dalle quali non è possibile ricavare l'identità del Segnalante), sempre che presentino i requisiti essenziali di cui sopra.

7.3 Canali di Segnalazione Interni

La Società ha istituito i seguenti Canali di Segnalazione Interni (che consentono Segnalazioni in forma scritta o orale):

7.3.1 Segnalazione scritta tramite piattaforma “Whistleblowing”

La Società ha adottato, quale canale preferenziale, una piattaforma per le segnalazioni whistleblowing denominata piattaforma “Whistleblowing” (di seguito “Whistleblowing” o anche “Piattaforma WB”), di proprietà di un fornitore specializzato.

La Piattaforma WB è strutturata in modo da garantire che:

- durante il processo di segnalazione le informazioni acquisite rispettino i principi di protezione dei dati personali e massima riservatezza. Ciò avviene tramite l'adozione di tecniche di cifratura e l'attuazione di misure di sicurezza tecnico-organizzative definite, valutate ed implementate anche alla luce della valutazione d'impatto ex art. 35 del GDPR svolta previamente al trattamento;
- solo il Gestore delle Segnalazioni e le persone da questi abilitate possono accedere alla Piattaforma (previa anche opportuna autorizzazione al trattamento dei dati personali da parte della Società);
- sia disponibile in modo continuo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'accesso alla piattaforma “Whistleblowing” può avvenire direttamente tramite il sito internet del Gruppo Sorgenia, alla sezione “Whistleblowing”, al seguente indirizzo <https://www.sorgenia.it/governance>.

All'atto dell'accesso alla Piattaforma WB sono disponibili tutte le istruzioni necessarie per procedere all'invio di una Segnalazione, anche anonima.

Prima dell'invio di una Segnalazione, la Piattaforma WB richiede l'autentificazione e, alla fine della procedura di segnalazione, fornisce un "Numero di Segnalazione". Tali credenziali di accesso consentono di verificare lo stato della segnalazione, ottenere informazioni sull'esito e, se desiderato, comunicare anche in modo anonimo con il Gestore delle Segnalazioni.

7.3.2 Segnalazione scritta tramite posta cartacea

La Segnalazione può essere effettuata anche per iscritto a mezzo corrispondenza indirizzata al Gestore delle Segnalazioni da inviare presso la sede della Società, via A. Algardi, n. 4, Milano, 20148, con la seguente modalità: utilizzo di due buste chiuse, la prima con i dati identificativi del Segnalante unitamente alla fotocopia del documento di riconoscimento (per Segnalazioni non in forma anonima); la seconda con la Segnalazione (in modo da separare i dati identificativi del Segnalante dalla Segnalazione). Entrambe le buste dovranno poi essere inserite in una terza busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata" al Gestore delle Segnalazione.

7.3.3 Segnalazione in forma orale tramite piattaforma "Whistleblowing"

La Piattaforma WB prevede anche la possibilità di registrare un messaggio vocale. In questo caso è sufficiente accedere alla pagina "Inviare una Segnalazione". A ulteriore protezione della riservatezza del Segnalante, la Piattaforma WB procede in automatico alla modifica della voce, rendendola non riconoscibile.

7.3.4 Segnalazione tramite richiesta di incontro diretto

La Segnalazione può essere effettuata mediante richiesta di fissazione di un incontro diretto con il Gestore delle Segnalazioni, veicolata tramite la Piattaforma WB. Tale incontro dovrà essere organizzato entro un termine ragionevole da concordare tra le parti.

In tale caso, previo consenso del Segnalante, la Segnalazione è documentata a cura del Gestore delle Segnalazioni mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale. In caso di verbale, il Segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

7.4 Processo di gestione delle Segnalazioni per Canali Interni

Mercure ha identificato, ai sensi dell'art. 4 del Decreto, l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 quale **Gestore delle Segnalazioni**, quale soggetto espressamente autorizzato a trattare i dati di cui al presente processo ai sensi degli artt. 29 e 32 del GDPR e dell'art. 2- quaterdecies del Codice Privacy.

Si prevede che le autorizzazioni al trattamento dei dati personali siano rilasciate da parte della Società a tutte le persone coinvolte nella gestione della segnalazione anche diverse dal Gestore delle Segnalazioni, in base alle necessità di indagine del caso di specie.

Tali soggetti hanno ricevuto adeguata e specifica formazione professionale anche in materia di protezione e sicurezza dei dati personali.

I Canali di Segnalazione Interni assicurano, anche tramite strumenti di crittografia, protezione dei dati personali e la riservatezza:

- (i) dell'identità del Segnalante e del Segnalato;
- (ii) del contenuto della Segnalazione;
- (iii) della documentazione relativa alla Segnalazione.

Nel caso in cui la Segnalazione sia presentata ad un soggetto diverso rispetto al Gestore delle Segnalazioni, oppure la volontà di avvalersi delle tutele si desuma da comportamenti concludenti, tale soggetto dovrà trasmetterla al Gestore delle Segnalazioni mediante uno dei Canali di Segnalazione Interni di cui al paragrafo 7.3., entro 7 (sette) giorni dal suo ricevimento, dando contestuale notizia scritta della trasmissione al Segnalante. Diversamente, se il Segnalante non dichiari espressamente di voler beneficiare delle tutele, o detta volontà non sia desumile dalla Segnalazione, detta Segnalazione è considerata quale segnalazione ordinaria, non oggetto della presente Procedura.

Il Gestore delle Segnalazioni:

- darà diligente avviso di ricezione e diligente seguito alla Segnalazione;
- adotterà misure per verificare la completezza e fondatezza delle informazioni;
- manterrà le interlocuzioni con il Segnalante e potrà richiedere, se necessario, integrazioni o ulteriori confronti ed approfondimenti;
- potrà interfacciarsi con altre funzioni e figure aziendali per richiederne la collaborazione per una migliore istruttoria ed analisi della Segnalazione, nell'assoluto rispetto delle garanzie di riservatezza di cui al Decreto ed alla presente Procedura;
- potrà svolgere attività di indagine anche con il coinvolgimento di consulenti esterni, nell'assoluto rispetto delle garanzie di riservatezza di cui al Decreto ed alla presente Procedura.

Per converso, al Gestore del Segnalazioni non spetta accertare le responsabilità individuali, qualunque natura esse abbiano, né svolgere controlli di legittimità o di merito su atti e provvedimenti adottati dalla Società.

Viene di seguito delineato il processo di gestione delle Segnalazioni, con particolare riferimento alle seguenti fasi:

- ricezione e registrazione della Segnalazione;
- valutazione preliminare, verifiche e indagini in merito alla Segnalazione;
- Riscontro alla Segnalazione;
- conservazione delle Segnalazioni e della relativa documentazione.

7.4.1 Ricezione e registrazione della Segnalazione

A seguito della Segnalazione pervenuta attraverso i Canali Interni, il Gestore delle Segnalazioni invierà al Segnalante avviso di ricevimento entro 7 (sette) giorni dalla data di ricezione della Segnalazione stessa.

Si precisa che tale avviso di ricevimento non costituisce una conferma dell'ammissibilità della Segnalazione.

All'atto della ricezione di una Segnalazione, indipendentemente dal canale utilizzato, il Gestore della Segnalazione provvederà ad attribuire un numero identificativo progressivo che ne consentirà l'identificazione univoca.

7.4.2 Priorità nella gestione delle segnalazioni (c.d. triage)

In presenza di più segnalazioni da gestire contemporaneamente, il Gestore valuta l'urgenza di intervento in base alla probabilità della violazione e al suo potenziale impatto sulla Società, tenendo conto dei seguenti fattori:

- La violazione può assumere rilevanza penale?
- La violazione è già avvenuta, è in corso o sta per accadere?
- C'è la necessità immediata di interrompere o sospendere le attività commerciali?
- Esiste un rischio immediato per la salute e la sicurezza?
- Esiste un rischio immediato per i diritti umani o per l'ambiente?
- C'è la necessità di assicurare e proteggere le prove prima che vengano cancellate o distrutte?
- Esiste un rischio per le funzioni, i servizi e/o la reputazione dell'ente?
- La segnalazione può impattare sulla continuità aziendale?
- Quale impatto mediatico può avere la segnalazione?
- Sono disponibili ulteriori informazioni a supporto della segnalazione?
- Qual è la natura dell'illecito (tipo e frequenza della violazione, ruolo e anzianità dei soggetti coinvolti nella segnalazione)?
- Qual è la probabilità che la violazione venga segnalata anche al di fuori dell'ente?
- La violazione è già stata segnalata in precedenza?
- In che modo il segnalante ha ottenuto le informazioni: le informazioni sono "di prima mano" o "per sentito dire"?

7.4.3 Valutazione preliminare e verifiche e indagini interne

Il Gestore della Segnalazione provvede tempestivamente alla presa in carico e alla analisi preliminare della Segnalazione ricevuta.

Se necessario, e laddove le modalità di Segnalazione lo consentano, il Gestore della Segnalazione potrà richiedere ulteriori informazioni o documentazione a supporto al Soggetto Segnalante, al fine di permettere una valutazione maggiormente esaustiva e concludente della Segnalazione, sempre per il tramite dei canali a ciò dedicati.

Al termine della fase di valutazione preliminare, laddove la Segnalazione ricevuta sia stata classificata come “rilevante e trattabile”, il Gestore delle Segnalazioni procederà con l’avvio delle verifiche e di indagini interne al fine di raccogliere ulteriori informazioni di dettaglio e verificare la fondatezza dei fatti segnalati.

Il Gestore delle Segnalazioni si riserva la facoltà di richiedere ulteriori informazioni o documentazione al Soggetto Segnalante, nonché di coinvolgerlo in fase di istruttoria e fornire allo stesso eventuali informazioni circa avvio e stato avanzamento dell’istruttoria.

Il Segnalato può essere sentito (o su sua richiesta deve essere sentito) nel processo di gestione della Segnalazione interna, anche attraverso l’acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

Nell’ambito dell’attività istruttoria, il Gestore delle Segnalazioni potrà avvalersi del supporto di strutture/Funzioni aziendali adeguatamente qualificate, anche acquisendo atti o documenti, (in particolare la Direzione Internal Audit & Compliance) e/o di consulenti esterni fornendo in ogni caso le dovute garanzia di riservatezza e tutele.

In ogni caso, le attività di verifica svolte saranno inoltre espletate nel rispetto e nei limiti della normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché della normativa in materia di controlli a distanza *ex art. 4 della l. 300/1970 ss.mm. (c.d. Statuto dei Lavoratori)* e di divieto di indagine sulle opinioni dei lavoratori, ed *ex art. 8 della l. 300/1970 e dell’art. 10 del d.lgs. 276/2003*.

7.4.4 Riscontro alla Segnalazione

Entro 3 (tre) mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro 3 (tre) mesi dalla scadenza del termine di 7 (sette) giorni dalla presentazione della Segnalazione, il Gestore delle Segnalazioni provvede a dare Riscontro al Segnalante mediante piattaforma o altro mezzo idoneo relativamente alla Segnalazione in merito al seguito che è stato dato o che s'intende dare alla Segnalazione.

Tale riscontro può consistere, ad esempio, 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; il medesimo riscontro, può anche essere meramente interlocutorio, giacché potrà consistere nella comunicazione delle informazioni relative a tutte le attività sopra descritte che si intendono intraprendere e lo stato di avanzamento dell’istruttoria. In tale ultimo caso, terminata l’istruttoria, anche gli esiti della stessa dovranno comunque essere comunicati alla persona Segnalante.

7.4.5 Conclusione del processo

All’esito della fase di analisi, il Gestore conclude il processo di gestione della segnalazione mediante l’emissione di apposito report (comunque nel rispetto dei principi di riservatezza), in cui dovranno risultare:

- a. gli elementi descrittivi della Violazione (es: luogo e data di svolgimento dei fatti, elementi di prova e documentali);

- b. le verifiche svolte, gli esiti delle stesse e i soggetti aziendali o terzi coinvolti nella fase di analisi;
- c. una valutazione di sintesi del processo di analisi con indicazione delle fattispecie accertate e delle relative motivazioni;
- d. l'esito e la conclusione dell'analisi.

In esito all'attività di verifica ed indagine di cui sopra, il Gestore delle Segnalazioni:

- (i) laddove ravvisi elementi di fondatezza della Segnalazione, si rivolge agli organi/funzioni aziendali competenti (anche condividendo il report predisposto), perché queste individuino e intraprendano le conseguenti iniziative (anche disciplinari e/o giudiziali), di loro esclusiva spettanza;
- (ii) laddove, invece, ravvisi elementi di manifesta infondatezza della Segnalazione, ne dispone l'archiviazione con adeguata motivazione;
- (iii) laddove, infine, ravvisi elementi di effettuazione con dolo o colpa grave della Segnalazione manifestamente infondata, provvede come sopra previsto *sub (i)* e dispone l'archiviazione come sopra previsto *sub (ii)*.

7.4.6 Conservazione delle Segnalazioni e della relativa documentazione

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, o fino a conclusione del procedimento giudiziale o disciplinare eventualmente conseguito nei confronti del Segnalato o del Segnalante, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12 del Decreto e del principio di cui agli articoli 5, paragrafo 1, lettera e), del GDPR (limitazione della conservazione) e 3, comma 1, lettera e), del D. Lgs. n. 51 del 2018.

7.5 Principi generali e tutele

Di seguito si riportano i principi e le tutele che la Società si impegna a garantire nel processo di gestione delle Segnalazioni.

La corretta gestione del sistema di Segnalazioni supporterà la diffusione di una cultura dell'etica, della trasparenza e della legalità all'interno di Mercure. Tale scopo può essere raggiunto se i Segnalanti hanno a disposizione non solo i canali di segnalazione, ma anche la certezza di non subire ritorsioni da parte di colleghi o superiori o di altri esponenti di Mercure o di rischiare di vedere la propria Segnalazione inascoltata.

7.5.1 Tutela del Segnalante

Mercure tutela il Soggetto Segnalante garantendo la **riservatezza** (6.5.2) sulla sua identità e prevedendo espressamente il **divieto di atti di Ritorsione** (6.5.3) per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla Segnalazione, coerentemente alle previsioni del Decreto, oltre alle limitazioni di responsabilità di cui all'art. 20 del Decreto. Tali tutele e le misure di protezione previste dal Decreto in favore del Segnalante si applicano, solo se ricorrono cumulativamente le seguenti condizioni:

- il Segnalante, al momento della Segnalazione, , aveva fondato motivo di ritenere che le Violazioni segnalate fossero vere e rientrassero nell'ambito oggettivo di applicazione riportato nel paragrafo 7. 2. - “Oggetto della Segnalazione – le Violazioni”,
- la segnalazione è stata effettuata nel rispetto delle previsioni della presente Procedura, nonché delle disposizioni del Decreto (in particolare, utilizzando i Canali, nel rispetto delle relative condizioni e modalità di accesso).

Tali tutele non sono garantite qualora sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del Segnalante per i reati di diffamazione o calunnia, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave.

Inoltre, tali tutele e misure di protezione si applicano anche in favore:

- dei cosiddetti “facilitatori”, ovvero le persone fisiche che, operanti nel medesimo contesto lavorativo del Segnalante, lo assistono nel processo di segnalazione;
- delle persone del medesimo contesto lavorativo del Segnalante e che sono legate allo stesso da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- dei colleghi di lavoro del Segnalante che lavorano nel medesimo contesto lavorativo e che hanno con quest’ultimo un rapporto stabile ed abituale;
- degli enti di proprietà del Segnalante o per i quali lo stesso lavora nonché gli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del Segnalante.

A tali soggetti la presente Procedura fa sintetico riferimento anche come “Altri Soggetti Tutelati”.

Eventuali comportamenti in violazione delle misure di tutela previste in favore del Segnalante e degli ulteriori soggetti sopra indicati, potrà dare origine a procedimenti disciplinari nei confronti del responsabile e potrà essere sanzionata da ANAC con una sanzione amministrativa pecuniaria, secondo quanto previsto dall’art. 21 del Decreto.

7.5.2 Riservatezza

La Società garantisce la riservatezza dell’identità del Segnalante, del Segnalato, degli eventuali facilitatori e degli altri soggetti menzionati nella Segnalazione, nonché la riservatezza del contenuto della Segnalazione e della documentazione ad essa allegata.

Le Segnalazioni non possono essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse.

L’identità del Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui possa evincersi – direttamente o indirettamente – tale identità non può essere rivelata senza l’espresso consenso del Segnalante a soggetti diversi da quelli competenti a ricevere o dare seguito alle Segnalazioni, come identificati nella presente Procedura. Tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione delle Segnalazioni sono tenuti a tutelarne la riservatezza.

Inoltre, l’identità del Segnalante:

- nell’ambito del procedimento penale, è coperta dal segreto nei modi e nei limiti previsti dall’articolo 329 del codice di procedura penale;

- nell'ambito del procedimento dinanzi alla Corte dei conti, non può essere rivelata fino alla chiusura della fase istruttoria;
- nell'ambito del procedimento disciplinare, non può essere rivelata, qualora la contestazione del relativo addebito sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla Segnalazione, anche se conseguenti alla stessa. Qualora la contestazione sia fondata in tutto o in parte sulla Segnalazione e la conoscenza dell'identità del Segnalante sia indispensabile per la difesa del soggetto Segnalato, la Segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso del Segnalante alla rivelazione della propria identità. In tal caso, dovrà essere data comunicazione scritta al Segnalante delle ragioni della rivelazione dei dati riservati e gli dovrà essere richiesto per iscritto se intenda prestare il consenso a rivelare la propria identità, con avviso che – in caso contrario – la Segnalazione non potrà essere utilizzata nel procedimento disciplinare.

È inoltre dato avviso al Segnalante per iscritto delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, quando la rivelazione dell'identità del Segnalante e delle informazioni da cui possa evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità, sia indispensabile alla difesa del Segnalato.

L'identità del Segnalato, del facilitatore e delle persone comunque coinvolte e menzionate nella Segnalazione sono tutelate fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della Segnalazione, con le medesime garanzie previste in favore del Segnalante al presente paragrafo.

7.5.3 Divieto di Ritorsione

I Segnalanti non possono subire alcuna forma di ritorsione per aver effettuato una Segnalazione rispettando le condizioni per l'applicazione delle tutele ex Decreto. Anche gli Altri Soggetti Tutelati non possono subire alcuna forma di ritorsione a causa del ruolo assunto nell'ambito del processo di Segnalazione o del particolare rapporto che li lega al Segnalante (che abbia effettuato una segnalazione nel rispetto delle condizioni per l'applicazione delle tutele ex Decreto).

Per Ritorsione si intende qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della Segnalazione che provoca o può provocare al Segnalante, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

A titolo esemplificativo, possono essere considerate ritorsioni:

- il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;
- la retrocessione di grado o la mancata promozione;
- il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;
- la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa;
- le note di merito negative o le referenze negative;
- l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria;
- la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
- la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;
- la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato (laddove il Segnalante avesse una legittima aspettativa a detta conversione, sulla base di particolari circostanze di fatto, precise e concordanti); il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine (laddove il Segnalante avesse una legittima aspettativa a detto rinnovo, sulla base di particolari circostanze di fatto, precise e concordanti);

- 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;
- l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro;
- la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
- l'annullamento di una licenza o di un permesso;
- la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

I Segnalanti e gli Altri Soggetti Tutelati che ritengano di subire ritorsioni potranno, , comunicarlo esclusivamente ad ANAC (e non anche a soggetti diversi per non vanificare le tutele che il Decreto garantisce, prima fra tutte, la riservatezza), secondo le modalità e gli strumenti previsti dalla stessa², per i provvedimenti del caso.

7.5.4 Trattamento dei dati personali

Si precisa che i dati personali della Segnalazione, del Segnalante e del Segnalato (questi ultimi considerati "interessati" ai sensi dell'art. 4 GDPR) sono trattati in conformità al GDPR ed al Codice Privacy.

In particolare:

- le attività di trattamento legate alla gestione della Segnalazione sono svolte nel rispetto dei principi stabiliti dagli articoli 5 (Principi applicabili al trattamento dei dati personali), 25 (Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita) e 35 (Valutazione d'impatto sulla protezione di dati personali) del GDPR;
- prima di inviare la Segnalazione, il Segnalante può prendere visione dell'informativa privacy ai sensi del GDPR, che rende informazioni sulle finalità e le modalità del trattamento dei suoi dati personali, sulla durata della conservazione, sulle categorie di destinatari cui i dati possono essere comunicati nell'ambito della gestione della Segnalazione e sui diritti riconosciuti al Segnalante dal GDPR. Al Segnalato è altresì resa disponibile l'informativa privacy ai sensi del GDPR reperibile sul sito della Società;
- la base giuridica del trattamento è l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetta la Società nonché sull'esecuzione di compiti di interesse pubblico assegnati dalla legge al Titolare (art. 6, par. 1, lett. e) del GDPR;
- i dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) e conservati in server ubicati all'interno del medesimo.
- come indicato nell'informativa privacy fornita agli interessati, i dati personali vengono trattati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità che giustificano la raccolta e il trattamento (ad esempio, raccolta e gestione della Segnalazione) e successivamente vengono cancellati o anonimizzati secondo le tempistiche di conservazione stabilite;
- sono adottate misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati personali, in conformità alla normativa vigente, sia durante la trasmissione della Segnalazione sia durante l'analisi, la gestione e l'archiviazione della stessa;
- l'esercizio dei diritti da parte del Segnalato relativamente ai propri dati personali trattati nel contesto del processo di whistleblowing è escluso ai sensi dell'articolo 2-undecies del Codice Privacy nel caso in cui da tale esercizio possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto

² Si rimanda a tal proposito al link <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.

alla *"riservatezza dell'identità della persona che segnala violazioni di cui sia venuta a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro"*.

L'accesso ai dati personali delle Segnalazioni è concesso solo al Gestore della Segnalazione già autorizzato ai sensi del GDPR, limitando la comunicazione delle Informazioni Riservate e dei dati personali a terzi solo quando sia necessario.

Il titolare del trattamento è la Società.

7.5.5 Limitazione di responsabilità

Non è punibile il Segnalante che rivelà o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto (diverso da quello su informazioni classificate, segreto medico e forense e deliberazioni degli organi giurisdizionali), o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali o che offendono la reputazione della persona coinvolta, qualora, i) al momento della rivelazione o diffusione, vi fossero fondati motivi per ritenere che la rivelazione o diffusione delle stesse informazioni fosse necessaria per svelare la violazione; e ii) la segnalazione è stata effettuata nel rispetto delle condizioni previste per beneficiare della tutela contro le ritorsioni (entrambe le condizioni devono sussistere per escludere la responsabilità). In tali ipotesi, è esclusa ogni ulteriore responsabilità anche civile o amministrativa.

In ogni caso, la responsabilità penale, civile o amministrativa non è esclusa per i comportamenti, atti od omissioni non collegati alla Segnalazione, o che non sono strettamente necessari a rivelare la violazione.

7.5.6 Misure di sostegno

È istituito presso ANAC l'elenco degli enti del terzo settore che forniscono ai Segnalanti misure di sostegno.

Le misure di sostegno fornite consistono in informazioni, assistenza e consulenze a titolo gratuito sulle modalità di segnalazione e sulla protezione dalle ritorsioni offerta dalle disposizioni normative nazionali e da quelle dell'Unione europea, sui diritti della persona coinvolta, nonché sulle modalità e condizioni di accesso al patrocinio a spese dello Stato.

8. Sistema disciplinare

Si rammenta che l'eventuale mancato rispetto di quanto contenuto nella presente Procedura può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari, nelle ipotesi previste dalla legge.

A tale riguardo si chiarisce che la Società potrà irrogare sanzioni disciplinari così come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento applicabile e dal Modello 231, a coloro i quali, a titolo esemplificativo:

- effettuano segnalazioni in mala fede;
- effettuano una segnalazione di cui l'Autorità giudiziaria abbia accertato la natura diffamatoria o caluniosa;
- rivelano l'identità del segnalante, delle persone connesse e di ogni altra informazione dalla quale possa evincersi la loro identità;
- pongono in essere comportamenti volti ad ostacolare la segnalazione;
- tentano di identificare il segnalante;
- non gestiscono la segnalazione per dolo o colpa grave, ivi compreso il mancato rimedio, da parte di chi ne abbia i poteri, alle violazioni o alle ritorsioni segnalate;

- adottano comportamenti ritorsivi.