



**PL-10-03**

# Segnalazioni, suggerimenti, reclami

(Whistleblowing)

**POLITICA**

Emissione del documento			
<b>Redazione</b>	04/08/23	Compliance Team	
<b>Verifica</b>	02/10/23	Marco Neri <i>Compliance Manager</i>	Spartaco Pichi <i>General Counsel</i>
<b>Approvazione</b>	11/10/23	Consiglio di Amministrazione di DGS S.p.A.	

Questo documento è formato da 10 pagine, inclusi copertina ed indice

### Storia del documento

Rev	Data	Motivo	Pagina
01	30.12.2020	Nessuna (prima emissione)	Tutte
02	14.12.2022	Integrazione 231/01 con ISO 37001 e SA8000	
03	11.10.2023	Integrazione D.lgs. 24/2023	

## Sommario

<b>1</b>	<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Riferimenti</b> .....	<b>4</b>
2.1	Documenti collegati.....	4
<b>3</b>	<b>Oggetto e contenuto della segnalazione</b> .....	<b>4</b>
3.1	Identificazione del Segnalante.....	5
<b>4</b>	<b>Modalità della segnalazione</b> .....	<b>5</b>
4.1	Identificazione del Segnalante.....	6
<b>5</b>	<b>Gestione della segnalazione e attività istruttoria</b> .....	<b>6</b>
5.1	Ricezione della segnalazione.....	6
5.2	Gestione delle segnalazioni inerenti.....	6
<b>6</b>	<b>Tenuta della documentazione</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Comunicazione, formazione e informazione</b> .....	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Gestione dei conflitti di interesse</b> .....	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Garanzie e tutele</b> .....	<b>8</b>
9.1	Garanzia di riservatezza.....	8
9.2	Tutela della riservatezza dell'identità del Segnalante.....	8
9.3	Tutela del Segnalante da ritorsioni o discriminazioni.....	9
9.4	Tutela del Segnalato.....	9
<b>10</b>	<b>Sistema disciplinare</b> .....	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Privacy</b> .....	<b>10</b>

# 1 Premessa

DGS S.p.A. (nel prosieguo anche solo “DGS” o la “Società”) supporta e incoraggia chiunque, dipendente e/o soggetto terzo, intenda segnalare in buona fede condotte inappropriate, scorrette o di presunta violazione delle norme interne (regole di condotta contemplate nel Codice Etico e/o di comportamento, nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D.lgs. n. 231 dell’8 giugno 2001, nella Politica per la Prevenzione della Corruzione e, più in generale, del corpus normativo aziendale) ed esterne, quali leggi e regolamenti applicabili, nonché qualsiasi irregolarità circa la conduzione delle attività aziendali.

L’invito è a segnalare tali condotte al fine di:

- contrastare ogni forma di illecito o condotta non etica, consentendo alla Società di intervenire immediatamente sulla condotta oggetto di segnalazione e nei confronti dei soggetti individuati come autori;
- scongiurare il rischio, nelle ipotesi più gravi, che DGS possa essere a sua volta destinatario di azioni legali e/o sanzioni da parte delle Autorità competenti e subire, di conseguenza, un pregiudizio (anche alla propria immagine e reputazione).

Per tali ragioni, DGS si è dotata di un proprio sistema di gestione delle segnalazioni.

## 2 Riferimenti

### 2.1 Documenti collegati

**PL-05-02** - Politica per la Prevenzione della Corruzione

**PL-07-02** - Norme comportamentali

**PL-08-10** - Privacy Policy

**PL-12-01** - Politica SA8000

**Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001**

**Codice Etico del gruppo DGS**

## 3 Oggetto e contenuto della segnalazione

Può essere oggetto di segnalazione qualsiasi informazione, compresi i fondati sospetti, su violazioni già commesse o non ancora commesse (ma che, sulla base di elementi concreti, potrebbero esserlo), nonché su tentativi di nasconderle, delle norme interne ed esterne, nonché qualsiasi irregolarità circa la conduzione delle attività aziendali.

Sono invece escluse le segnalazioni che riguardano quei fatti o informazioni riscontrate direttamente dal Segnalante, quelle lamentele, rivendicazioni, comunicazioni legate a un interesse di carattere personale dello stesso e che attengono ai rapporti individuali di lavoro.

Il Segnalante deve fornire tutte le informazioni di cui dispone nella maniera più chiara e completa possibile e rappresentando gli elementi utili per consentire un’appropriata attività di verifica sulla fondatezza dei fatti segnalati. È particolarmente importante che la stessa includa, ove tali elementi siano conosciuti dal Segnalante:

- una descrizione dettagliata dei fatti oggetto di segnalazione, con indicazione delle circostanze conosciute (di modo, di tempo e di luogo) e delle modalità con cui se ne è venuti a conoscenza;
- elementi identificativi del Segnalato (o dei Segnalati), per quanto noti, o elementi che possano consentirne l’identificazione (ad es. la qualifica o il settore in cui svolge l’attività);
- nominativi di eventuali altre persone che possano riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- indicazione o, se in possesso, messa a disposizione di eventuali documenti inerenti la segnalazione.

Una segnalazione ben effettuata, circostanziata e dettagliata può essere gestita senza ulteriori richieste di informazioni e coinvolgimento del Segnalante.

### 3.1 Identificazione del Segnalante

La Società apprezza e incoraggia una comunicazione aperta con i Segnalanti e invita a fornire il proprio nome e i propri recapiti, al fine di impostare un dialogo immediato, aperto e trasparente, a beneficio della velocità ed efficacia delle indagini.

Il nome del Segnalante, del Segnalato e i contenuti della segnalazione, compresi eventuali approfondimenti e richiesti, saranno trattati in forma riservata e saranno condivisi con altri soggetti solo se richiesto dalle leggi e/o dai regolamenti applicabili.

È comunque garantita la possibilità di presentare la segnalazione in forma anonima. In questo caso, la segnalazione deve essere adeguatamente circostanziata e resa con dovizia di particolari per consentire alla Società di valutare la fondatezza dei fatti segnalati e portare avanti l'istruttoria senza il necessario confronto con il Segnalante.

Il Segnalante può decidere di rivelare la propria identità anche successivamente all'inoltro della segnalazione.

La Società si riserva la possibilità di richiedere al Segnalante l'autorizzazione a rivelare la propria identità laddove ciò sia indispensabile per l'avvio di un procedimento disciplinare e/o giudiziario nei confronti dell'autore della condotta segnalata.

## 4 Modalità della segnalazione

Le segnalazioni sono ricevute e gestite dal Compliance Manager.

La segnalazione può essere effettuata ricorrendo ai seguenti canali interni:

- piattaforma informatica dedicata accessibile attraverso il seguente link: <https://report.whistleb.com/it/dgsspa>.  
Il canale di segnalazione è fornito da un partner esterno, il Whistleblowing Centre. Il processo di segnalazione è crittografato e protetto da password.
- Raccomandata: riservata e personale, indirizzata al Compliance Manager presso l'indirizzo della Società: Via Paolo di Dono, 73 – 00142 Roma (RM);

I richiamati canali di segnalazione sono accessibili esclusivamente al Compliance Manager.

Nel caso in cui la segnalazione sia trasmessa attraverso canali diversi rispetto a quelli ufficiali e sopra richiamati (ad es. segnalazioni verbali, attraverso l'uso di social media, ecc.), chiunque dovesse esserne destinatario ha la responsabilità di:

- sensibilizzare il Segnalante, se individuabile, circa l'importanza di trasmettere la segnalazione attraverso i canali ufficiali;
- trasmettere tempestivamente la segnalazione al Compliance Manager attraverso i canali ufficiali, privilegiando quelli che consentono la trasmissione della segnalazione ricevuta in originale, specificando, per quanto noto, la fonte e qualsiasi altra informazione pertinente.

Si raccomanda l'utilizzo dei canali ufficiali di segnalazione

- per maggiore tutela del Segnalante;
- per una maggiore efficienza nella procedura di gestione;
- per consentire alla Società di garantire tutte le tutele previste dalla normativa interna.

A prescindere dal canale scelto, la segnalazione sarà trattata con sollecitudine, in modo riservato e professionale.

## 4.1 Identificazione del Segnalante

È attivo un ulteriore canale di segnalazione presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), al quale è possibile accedere qualora il Segnalante abbia:

- già effettuato una segnalazione mediante i canali ufficiali della Società (par. 3) e la stessa non abbia avuto seguito da parte del gestore entro un tempo ragionevole (da intendersi superiore almeno a tre mesi dalla segnalazione);
- fondati motivi di ritenere ragionevolmente sulla base di circostanze concrete allegare ed informazioni effettivamente acquisibili e, quindi, non su semplici illazioni che, se effettuasse la segnalazione tramite i canali ufficiali della Società:
  - alla stessa non sarebbe dato efficace seguito;
  - questa potrebbe determinare un rischio di ritorsione (par. 8.3),
- fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse (ad es. nel caso in cui la violazione richieda un intervento urgente per salvaguardare la salute e la sicurezza delle persone o per proteggere l'ambiente).

Non è possibile rivolgersi al canale istituito presso l'ANAC per le segnalazioni relative a violazioni rilevanti ai sensi del D.lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001 e/o violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi di detta normativa.

## 5 Gestione della segnalazione e attività istruttoria

### 5.1 Ricezione della segnalazione

Il Compliance Manager cura la linea di comunicazione con il Segnalante:

- dando conferma della ricezione della segnalazione e della sua presa in carico entro sette giorni dalla data di ricezione;
- fornendo un riscontro in merito agli esiti dell'istruttoria svolta entro tre mesi dall'avviso di ricevimento.

Ricevuta la segnalazione, nel rispetto delle tempistiche ragionevoli e della riservatezza dei dati, il Compliance Manager effettua una preliminare attività di analisi e valutazione dei fatti, classificando la stessa come:

- a) "non inerente", qualora non abbia ad oggetto le tematiche indicate al par. 3 (ad es. reclami di natura commerciale o stipendiale; richieste di avanzamenti carriera; doglianze sull'approvazione del piano ferie);
- b) "inerente", qualora abbia ad oggetto le tematiche indicate al par. 3.

Le segnalazioni classificate come "non inerenti" sono trasmesse alla struttura competente per la gestione della tematica, la quale sarà responsabile di aggiornare il Compliance Manager circa i risultati delle attività di verifica e di dare riscontro al Segnalante, informandone sullo sviluppo il Compliance Manager.

Ove quanto segnalato non sia adeguatamente circostanziato, per addivenire alle conclusioni di cui ai punti sub a) e b) il Compliance Manager può chiedere elementi integrativi al Segnalante tramite il canale a ciò dedicato.

### 5.2 Gestione delle segnalazioni inerenti

Le segnalazioni "inerenti" (par. 5.1, sub b) sono trasmesse, secondo competenza, anche all'Organismo di Vigilanza, al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione, ecc. della Società e gestite nei termini che seguono.

**Archiviazione immediata della segnalazione** come:

- “non circostanziata”: qualora abbia contenuto non circostanziato e/o non verificabile e il Segnalante non sia raggiungibile per fornire le necessarie integrazioni;
- “superata”: qualora si tratti di fatti già in precedenza noti e compiutamente accertati da Compliance Manager, senza che la segnalazione aggiunga elementi ulteriori;
- “oggetto di indagini / giudizio in corso”: qualora sia relativa a fatti sui quali sia nota l’esistenza di indagini in corso da parte delle Pubbliche Autorità o a fatti oggetto di contenzioso pendente (tra la Società o società del Gruppo e soggetti terzi o dipendenti).

In caso di archiviazione immediata, il Compliance Manager, ove ritiene opportuno, può suggerire delle azioni, siano esse di miglioramento del sistema di controllo interno che di altro tipo (ad es. azioni disciplinari, denuncia alle Autorità Giudiziarie) per le quali monitora la relativa implementazione nel rispetto delle tempistiche concordate con le strutture competenti.

Il Compliance Manager definisce, infine, gli eventuali flussi di comunicazione nell’ambito della Società /società del Gruppo e/o verso gli Organi di Amministrazione e Controllo e gli altri attori del Sistema di Controllo Interno.

**Attivazione della fase istruttoria**, qualora il contenuto sia sufficientemente preciso, circostanziato, verificabile e, preferibilmente, siano state fornite evidenze documentali di quanto segnalato.

In questa fase, ove lo ritenga necessario e/o opportuno ai fini dell’accertamento della fondatezza della segnalazione, il Compliance Manager può, in maniera assolutamente imparziale e nel pieno rispetto delle garanzie di riservatezza del Segnalante previste dal par. 8.2:

- contattare il Segnalante, ove possibile, e convocarlo per un colloquio personale e riservato al fine di ricevere chiarimenti e/o integrazioni alle informazioni e ai documenti forniti;
- compiere un’audizione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati;
- essere supportato, dalle strutture aziendali competenti e/o da consulenti esterni a seconda dell’oggetto e della natura della segnalazione;
- effettuare ogni altra attività ritenuta opportuna.

All’esito dell’istruttoria, il Compliance Manager individua le successive azioni da intraprendere. In particolare, se:

- la segnalazione risulta “fondata” o “parzialmente fondata”, suggerisce gli eventuali necessari provvedimenti, facendosi supportare per la relativa attuazione dalle funzioni competenti per tematica e nel rispetto del sistema di procure in vigore;
- la segnalazione risulta “infondata”, procede alla chiusura della segnalazione valutando anche, alla luce delle risultanze delle verifiche svolte, l’eventuale natura diffamatoria della segnalazione per le relative azioni del caso.

Nel caso di segnalazioni condivise, per competenza, con l’Organismo di Vigilanza, al Responsabile Anticorruzione, ecc. della Società, il Compliance Manager presenta loro i risultati della fase di istruttoria prima della chiusura definitiva della stessa, allo scopo di raccogliere le eventuali ulteriori esigenze di approfondimento.

**Chiusura della segnalazione**, classificandola come “fondata” o “parzialmente fondata” o “non fondata” e “con azioni” o “senza azioni”, siano esse di miglioramento del sistema di controllo interno che di altro tipo (ad es. azioni disciplinari, denuncia alle Autorità Giudiziarie). Per le quali monitora la relativa implementazione nel rispetto delle tempistiche concordate con le strutture competenti.

Qualsiasi sia l’esito della segnalazione, qualora nel corso dell’accertamento emergano aree di debolezza e/o punti di miglioramento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il Compliance Manager può comunque suggerire l’attuazione delle necessarie azioni di miglioramento, supportando il responsabile competente nella redazione dei piani di azione.

## 6 Tenuta della documentazione

La segnalazione e la relativa documentazione (cartacea e digitale) sono conservate in un apposito Registro per il tempo necessario al trattamento della segnalazione stessa e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, decorsi i quali saranno cancellati; ciò fatta salva l'eventuale instaurazione di un procedimento disciplinare e/o giudiziario a fronte del quale i dati potrebbero essere conservati per tutta la durata del giudizio e per ulteriori dieci anni a conclusione dello stesso.

La conservazione della documentazione avviene nel rispetto degli obblighi di riservatezza e della normativa in materia di trattamento dei dati personali, con modalità che ne garantiscano l'integrità e la completezza.

I dati personali che manifestamente non sono utili al trattamento di una specifica segnalazione non saranno raccolti e conservati e, se raccolti accidentalmente, saranno cancellati senza indugio.

## 7 Comunicazione, formazione e informazione

Al fine di garantire un'ampia conoscenza della presente Politica all'interno del contesto aziendale, il Compliance Manager è responsabile di promuovere nel tempo le necessarie azioni di informazione e formazione rivolte alla popolazione aziendale in merito alla gestione delle segnalazioni e, in particolare, sull'utilità del processo, i canali di comunicazione e le garanzie e tutele dei soggetti Segnalanti e Segnalati.

## 8 Gestione dei conflitti di interesse

La presente Politica garantisce che le segnalazioni siano ricevute e gestite da soggetti che non si trovino in situazioni di conflitto di interesse.

Si ha conflitto di interesse ogniqualvolta l'esercizio imparziale e obiettivo del ricevente sia compromesso da motivi familiari, affettivi, interesse economico o qualsiasi altro interesse personale diretto o indiretto (ad es., quando il ricevente è anche il soggetto Segnalato).

In tali ipotesi, il Compliance Manager è chiamato ad autoescludersi dalla trattazione e valutazione della segnalazione e incaricare il Responsabile della Funzione HR; ciò sia se il conflitto di interesse dovesse emergere al momento della ricezione della segnalazione, che in una fase successiva.

## 9 Garanzie e tutele

### 9.1 Garanzia di riservatezza

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

Tutto il personale coinvolto a vario titolo nella gestione delle segnalazioni è tenuto a garantire la massima riservatezza sull'esistenza e sul contenuto delle segnalazioni, nonché sul processo di gestione delle stesse. Questi possono essere comunicati e/o diffusi dal Compliance Manager agli organi sociali e alle persone fisiche degli uffici e/o Funzioni interne, così come all'Autorità giudiziaria, per l'attivazione della tutela giudiziaria e/o disciplinare connessa alla segnalazione, nonché ad altra società facente parte del gruppo laddove interessata alla valutazione della segnalazione.

Il Compliance Manager redige un elenco delle persone a cui si è reso necessario fornire comunicazioni in merito a ciascuna segnalazione e le informazioni comunicate.

L'inosservanza degli obblighi di riservatezza può comportare responsabilità disciplinari nei confronti dell'autore dell'abuso, salve le ulteriori responsabilità previste dalla legge (par. 9).

### 9.2 Tutela della riservatezza dell'identità del Segnalante

L'identità del Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non possono essere rivelate, senza il consenso espresso dello stesso,



a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Qualora la rivelazione dell'identità del Segnalante sia imposta da obblighi normativi (ad es., richieste da parte dell'Autorità giudiziaria), il Segnalante viene preventivamente informato, a meno che ciò non pregiudichi le superiori finalità di legge (ad es. la corretta gestione delle indagini penali).

La Società, al fine di proteggere e salvaguardare il Segnalante, assicura la discrezione e la riservatezza sui contenuti della segnalazione durante l'intero processo di gestione della stessa (par. 5), mediante appositi presidi di controllo predisposti per ogni canale di comunicazione.

In particolare:

- per la piattaforma informatica dedicata: anonimizzazione garantita dall'uso di un servizio esterno all'azienda, nessun accesso ai log o agli indirizzi IP o ad altre informazioni che consentono di rilevare in modo diretto o indiretto informazioni sulle modalità di connessione (server, IP, ecc.). Attivazione di una chiave di cifratura di tutti i contenuti presenti sulla piattaforma;
- per posta raccomandata: consegna al Compliance Manager in busta sigillata, così come recapitata dal servizio postale.

Inoltre, tutto il personale coinvolto a qualsiasi titolo nelle diverse fasi di gestione delle segnalazioni è tenuto a garantire la massima riservatezza sull'esistenza e sul contenuto delle segnalazioni, nonché sul processo di gestione delle stesse, adottando tutti gli ulteriori presidi a ciò necessari, evitando qualsiasi trasmissione di informazioni non strettamente necessarie alla gestione della segnalazione stessa.

### 9.3 Tutela del Segnalante da ritorsioni o discriminazioni

La Società tutela il Segnalante in buona fede da qualsiasi minaccia, forma di ritorsione, azione discriminatoria o comportamento comunque sleale avente effetti sulle condizioni di lavoro del Segnalante (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il licenziamento, la sospensione, il mutamento di funzioni, il trasferimento, le diminuzioni retributive, ecc.), per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, a prescindere che la stessa si sia poi rivelata fondata o meno.

Analoga tutela è garantita a chiunque abbia collaborato ad accertare i fatti segnalati.

Il Segnalante che ritiene di aver subito un atto ritorsivo e/o discriminatorio quale conseguenza della segnalazione effettuata può darne notizia al suo superiore gerarchico / Funzione HR, affinché valuti la sussistenza degli estremi per avviare un procedimento disciplinare nei confronti dell'autore della ritorsione e/o discriminazione (par. 9).

Allo stesso modo agisce il Compliance Manager qualora abbia notizia di atti ritorsivi e/i discriminatori nei confronti del Segnalante.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei Segnalanti può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal Segnalante, anche dall'organizzazione sindacale legata dal medesimo.

### 9.4 Tutela del Segnalato

La Società adotta le stesse forme di tutela previste a garanzia della riservatezza dell'identità del Segnalante anche per il Segnalato, fatto salvo ogni obbligo normativo applicabile che imponga di comunicarne il nominativo.

A ulteriore tutela del Segnalato, restano salve le azioni e facoltà consentitegli dalla legge e/o regolamento applicabile.

## 10 Sistema disciplinare

Salve le ulteriori responsabilità previste dalla legge, la Società adotta sanzioni disciplinari nei confronti di coloro che:

- si rendano responsabili di qualsiasi minaccia, forma di ritorsione, azione discriminatoria o comportamento comunque lesivo dei diritti del Segnalante (o di chiunque abbia collaborato all'accertamento dei fatti oggetto di una segnalazione) per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione;
- sono individuati, all'esito delle attività di indagine, come gli autori della condotta segnalata;
- di chiunque violi gli obblighi di riservatezza diffusamente richiamati dalla presente Politica;
- preposti a ricevere la segnalazione, non verifichino quanto riportato dal Segnalante;
- dipendenti della società, abbiano effettuato una segnalazione infondata con dolo o colpa grave o comunque abusando del sistema di segnalazione messo a disposizione dalla Società, quali le segnalazioni meramente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il Segnalato o altri soggetti.

I provvedimenti disciplinari, aventi anche finalità dissuasiva, saranno adeguati e proporzionati all'entità e alla gravità delle condotte accertate, come indicati alla sezione 2, paragrafo 4, della Parte Generale del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001, alla quale si rinvia.

Riguardo ai soggetti terzi (ad es. partner, fornitori, consulenti, agenti) valgono i rimedi e le azioni di legge, oltre alle clausole contrattuali di rispetto regole di condotta contemplate nel Codice Etico e/o di comportamento, nel Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del D.lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001 e, più in generale, del corpus normativo aziendale.

## 11 Privacy

Il trattamento dei dati nell'ambito delle segnalazioni avverrà nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e di eventuali altre leggi e/o regolamenti applicabili e della Privacy Policy di DGS, fornendo idonee informazioni ai Segnalanti, nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.

Il trattamento avverrà al fine di gestire, elaborare, approfondire e risolvere la segnalazione, nonché per instaurare eventuali provvedimenti disciplinari o altrimenti adottare le misure adeguate al caso di specie.

### **FINE DEL DOCUMENTO**