OPEN CARE
SERVIZI PER L'ARTE

Policy per la gestione delle segnalazioni c.d. whistleblowing

INDICE

1. Scopo e Finalità 3
2. Riferimenti Normativi e Documentali 3
3. Sintesi della disciplina 3
4. Destinatari e ambito soggettivo della Policy 4
5. La segnalazione/Whistleblowing 5
a) L'ambito di applicazione oggettivo 6
b) Esclusioni dall'ambito oggettivo 7
c) Canali per le segnalazioni 8
d) Contenuto delle segnalazioni 8
e) Le segnalazioni anonime 9
f) Argomenti esclusi dalle segnalazioni 9
g) Gestione delle segnalazioni: il "Gestore" 9
h) Gestione delle segnalazioni: valutazione ed istruttoria 9
i. Fase preliminare 10
ii. Fase istruttoria 10
iii. Garanzie e misure di protezione del segnalante 10
iv. Diritto alla riservatezza 11
v. Tutela e responsabilità del segnalante 12
6. Il Portale Whistleblowing 13
7. Segnalazione esterna 14
a) Condizioni per l'effettuazione della segnalazione esterna 14
b) Canali di segnalazione esterna 14
8. Divulgazione pubblica 14
9. Responsabilità del segnalante 14
10. Tracciabilità e Archiviazione 15
11. Sanzioni 15
12. Trattamento dei dati personali 16

1. SCOPO E FINALITÀ

OPEN CARE S.p.A. (di seguito anche "Open Care" o la "Società") si è dotata di un sistema di "Whistleblowing", al fine di poter individuare e contrastare tempestivamente ed efficacemente possibili comportamenti illeciti o irregolari, con lo scopo di diffondere una cultura dell'etica, della legalità e della trasparenza all'interno della propria organizzazione aziendale.

La presente Policy ha lo scopo di mettere a disposizione informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne, nonché dare attuazione a quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e dal Codice di Comportamento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- Decreto legislativo 10 marzo 2023 n. 24 di "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";
- Direttiva (UE) 1937/2019, riguardante "La protezione delle persone che segnalano violazione del diritto dell'Unione";
- Regolamento (UE) 2016/679, 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)";
- Legge n. 179/2017, recante "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";
- "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. Procedure per la presentazione e gestione delle segnalazioni esterne" (ANAC – Approvate con delibera n. 311 del 12 luglio 2023);
- Confindustria "Nuova disciplina <<Whistleblowing>> Guida operativa per gli enti privati" (Ottobre 2023);
- D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 recante "La disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive della personalità giuridica" nel contenuto di tempo in tempo vigente;
- "Linee Guida per la costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D. Lgs.8 giugno 2001, n. 231" emanate da Confindustria ed aggiornate a giugno 2021;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001 nell'edizione di tempo in tempo vigente;
- Codice di Comportamento e Carta Etica adottati dalla Società nell'edizione di tempo in tempo vigente;
- Policy e Procedure aziendali di tempo in tempo vigenti.

3. SINTESI DELLA DISCIPLINA

In sintesi le nuove norme prevedono:

- l'obbligo, per tutti gli enti privati con più di 50 dipendenti, di istituire canali di segnalazione interni;
- la possibilità, non solo per i dipendenti ma anche per gli altri soggetti indicati dall'art. 4 della Direttiva, di effettuare segnalazioni di violazioni del diritto dell'Unione in diversi settori, tra cui: i) appalti pubblici; ii) servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; iii) sicurezza e conformità dei prodotti; iv) sicurezza dei trasporti; v) tutela dell'ambiente. Oltre che per le violazioni del Modello di organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e per gli illeciti previsti dagli artt. 24 e 25 del D. Lgs. 231/2001
- l'attivazione di canali per le segnalazioni che siano *"progettati, realizzati e gestiti in modo sicuro e tale da garantire la riservatezza dell'identità della persona segnalante e la protezione degli eventuali terzi citati nella segnalazione e da impedire l'accesso da parte del personale non autorizzato";* e che comprendano *"un avviso del ricevimento della segnalazione alla persona segnalante entro sette giorni a decorrere dal ricevimento";*
- la necessità di designare soggetti imparziali per la ricezione e gestione delle segnalazioni: i "*Gestori"*;
- l'obbligo di dare il riscontro finale al segnalante entro 90 giorni;
- l'obbligo di definizione e adozione delle misure necessarie per vietare qualsiasi forma di ritorsione contro le persone che effettuano segnalazioni di violazioni;
- la possibilità per gli interessati di ricorrere, in determinati casi, a segnalazione "esterna" all'ANAC e a "divulgazione" della segnalazione;
- la necessità di fornire ai soggetti interessati informazioni chiare sul canale di segnalazione, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni "interne" ed "esterne" (le informazioni devono essere esposte e rese facilmente visibili nei luoghi di lavoro nonché accessibili alle persone che pur non frequentando i luoghi di lavoro intrattengono rapporti giuridici con l'ente in una delle forme previste dal Decreto).

La presente Policy integra la Carta Etica e il Codice di Comportamento del Gruppo nonché il Modello di organizzazione e gestione adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

I soggetti coinvolti nelle attività di cui alla presente Policy sono obbligati ad osservare le norme comportamentali e procedurali definite nel presente documento.

Open Care, nello spirito di dare concreta applicazione alla normativa vigente, mette a disposizione dei segnalanti differenti canali di segnalazione, tra cui una piattaforma dedicata, idonea a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante nelle attività di gestione delle stesse oltre che la segretezza del contenuto della segnalazione, attraverso apposita tecnologia di crittografia.

4. DESTINATARI E AMBITO SOGGETTIVO DELLA POLICY

La presente Policy Whistleblowing (di seguito "Policy") si propone di disciplinare il processo di ricezione, analisi e trattamento delle Segnalazioni "interne", da chiunque inviate e trasmesse, anche in forma anonima.

La presente Policy si applica a Open Care SpA e alle società inserite nel suo perimetro di controllo, ai sensi dell'art. 2359 del CC.

La "persona segnalante" [ex art. 2, comma 1, lett. g), D. Lgs. n. 24/2023 – "Segnalante"] a conoscenza di fatti potenzialmente oggetto di segnalazione, ai sensi della normativa richiamata, è oggetto di tutela da ritorsioni, nelle precise modalità descritte e disciplinate compiutamente nel corpo della presente Policy.

Nell'ambito della più ampia categoria dei "Segnalanti" tutelati è possibile distinguere due sottocategorie:

(i) **il Whistleblower o "segnalante" in senso stretto**, ovvero la persona fisica che effettua la segnalazione di violazioni avvenute nell'ambito del proprio contesto lavorativo

e

(ii) "**altri soggetti**" che, pur non avendo effettuato direttamente la segnalazione, sono comunque ritenuti meritevoli di tutela.

Nella prima categoria rientrano:

- lavoratori subordinati e autonomi, nonché collaboratori, liberi professionisti e consulenti che svolgono la propria attività lavorativa presso la Società, anche durante il periodo di prova;
- azionisti e membri dell'Organo di amministrazione, direzione o vigilanza, inclusi gli amministratori non esecutivi della Società e coloro che esercitano tali funzioni in via di mero fatto;
- tirocinanti, anche non retribuiti, e volontari, che prestano la propria attività presso la Società;
- lavoratori o collaboratori di appaltatori, subappaltatori e fornitori della Società;
- ex dipendenti ed ex collaboratori della Società;
- candidati ad una posizione lavorativa presso la Società, che abbiano acquisito le informazioni sulle violazioni durante il processo di selezione o in altre fasi della trattativa precontrattuale, e che potrebbero subire ritorsioni;
- persone che non ricoprono più una delle posizioni indicate in precedenza se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso

Nella seconda categoria (altri soggetti tutelati dalla procedura) rientrano:

- i "*facilitatori*"[1];
- le persone che sono collegate all'informatore segnalante che potrebbero subire ritorsioni in un contesto lavorativo, come i colleghi di lavoro che abbiano con la persona un rapporto abituale o ricorrente;
- le persone del medesimo contesto lavorativo che siano legate al segnalante da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- gli enti di proprietà della persona segnalante o per la quale essa ha lavorato nonché gli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo.

5. LA SEGNALAZIONE/WHISTLEBLOWING

Per "whistleblowing" si intende *qualsiasi segnalazione, presentata a tutela dell'integrità della Società, di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001, di violazioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo 231 o delle procedure interne adottate dalla Società o dal Gruppo ovvero di comportamenti, atti od omissioni integranti violazioni delle disposizioni europee rilevanti ai sensi del D. Lgs. 24/2023 o della disciplina esterna, comunque, applicabile alla Società o al Gruppo, fondata su elementi di fatto precisi e concordanti, di cui i Destinatari siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte*.

Opportuno premettere che, in linea generale, Open Care esorta i propri collaboratori a risolvere eventuali controversie lavorative, ove possibile, attraverso il dialogo, anche informale, con i propri colleghi e/o con il proprio responsabile diretto.

[1] Ai sensi dell'art. 2, co. 1, lett. h) del decreto si considera "facilitatore" 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 riservata*"

In ogni caso, le "segnalazioni" devono essere effettuate in buona fede e devono essere circostanziate con informazioni precise, in modo da risultare facilmente verificabili.

Le segnalazioni devono essere fatte con spirito di responsabilità, avere carattere di interesse per il bene comune, rientrare nelle tipologie di non conformità per cui il sistema è stato implementato.

a) L'ambito di applicazione oggettivo

Possono essere oggetto di segnalazione, le informazioni sulle violazioni, compresi i fondati sospetti, di normative nazionali e dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della società commesse nell'ambito dell'organizzazione dell'ente con cui il segnalante intrattiene uno di rapporti giuridici elencati in precedenza al § 2.

Nel dettaglio:

Violazioni di disposizioni nazionali ed europee che consistono in illeciti riguardanti i seguenti settori[2] :

- appalti pubblici;
- servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
- sicurezza e conformità dei prodotti;
- sicurezza dei trasporti;
- tutela dell'ambiente;
- radioprotezione e sicurezza nucleare;
- sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali;
- salute pubblica;
- protezione dei consumatori;
- tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.

Violazioni di disposizioni europee che consistono in**:**

- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione;
- atti ed omissioni riguardanti il mercato interno[3];
- atti e comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni degli atti dell'Unione nei settori sopra richiamati;

Violazioni di disposizioni nazionali che consistono in**:**

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001;

Violazioni di disposizioni interne, quali**:**

[2] Si tratta di tutti quegli illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali indicati negli atti elencati nell'allegato al D. Lgs. 24/2023 o degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937.

[3] Rientrano in tale ambito le violazioni delle norme dell'Unione in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società.

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- Carta Etica e Codice di Comportamento;
- Contratti collettivi nazionali e, più in generale, della regolamentazione interna (procedure, policy, istruzioni operative, regolamenti).

Le informazioni possono riguardare anche le **violazioni non ancora commesse** che il *whistleblower*, ragionevolmente, ritiene potrebbero esserlo sulla base di elementi concreti, che possono essere anche irregolarità e anomalie ("indici sintomatici") che il segnalante ritiene possano dar luogo ad una delle violazioni previste dal decreto.

Ancora, possono essere oggetto di segnalazione, anche quegli elementi che riguardano **condotte volte ad occultare le violazioni**. Si pensi, ad esempio, all'occultamento o alla distruzione di prove circa la commissione della violazione.

b) Esclusioni dall'ambito oggettivo

Non sono ricomprese, tra le informazioni sulle violazioni segnalabili, le notizie palesemente **prive di fondamento**, le informazioni che sono già totalmente di **dominio pubblico**, nonché di informazioni acquisite solo sulla base di indiscrezioni o vociferazioni **scarsamente attendibili** (cd. "voci di corridoio").

Ancora, le segnalazioni basate su **meri sospetti** non fondati o voci inerenti fatti personali non costituenti illecito sono escluse dal perimetro della presente Policy.

Ciò in quanto è necessario sia tenere conto anche dell'interesse dei terzi oggetto delle informazioni riportate nella segnalazione, sia evitare che la Società svolga attività ispettive interne che rischiano di essere poco utili e comunque dispendiose.

Nel campo di applicazione della presente Policy NON sono comprese, altresì:

- le contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale, che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate;
- le segnalazioni di violazioni che sono già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali riguardanti servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, sicurezza dei trasporti e tutela dell'ambiente o da quelli nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea nei medesimi ambiti (il dettaglio delle normative è contenuto nell'allegato al d.Lgs. 24/2023, Parte II);
- le segnalazioni di violazioni in materia di sicurezza nazionale, nonché di appalti relativi ad aspetti di difesa o di sicurezza nazionale, a meno che tali aspetti rientrino nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea.

Un'ulteriore limitazione del perimetro applicativo della presente Policy riguarda specifiche disposizioni nazionali o dell'Unione europea in materia di:

- informazioni classificate;
- segreto professionale forense e medico[4];
- segretezza delle deliberazioni degli organi giurisdizionali;

[4] È prevista la protezione della riservatezza delle comunicazioni tra gli avvocati e i loro clienti («segreto professionale forense») prevista dal diritto nazionale e, ove applicabile, dal diritto dell'Unione, in conformità della giurisprudenza della Corte. Inoltre, non deve essere pregiudicato l'obbligo di mantenere la natura riservata delle comunicazioni tra prestatori di assistenza sanitaria, compresi i terapisti, e i loro pazienti, nonché la riservatezza delle cartelle cliniche («riservatezza medica»), come previsto dal diritto nazionale e dell'Unione.

- materia di procedura penale.

Lo strumento di Whistleblowing non deve essere utilizzato per 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 o per diffondere consapevolmente accuse infondate o mosse in malafede.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, **è vietato** quindi:

(i) il ricorso ad espressioni ingiuriose o denigratorie;

(ii) l'invio di Segnalazioni con finalità puramente diffamatorie, calunniose, vendicative o comunque dettate da astio o malevolenza;

(iii) 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;

(iv) l'invio di Segnalazioni effettuate con l'unico scopo di danneggiare il Soggetto Segnalato.

c) Canali per le segnalazioni

Il Segnalante segnala senza indugio ogni violazione, o ragionevole sospetto di violazione, prevista dalla presente Policy.

Le segnalazioni devono essere trasmesse esclusivamente tramite i seguenti canali, come messi a disposizione dalla Società:

1. **in forma scritta**, tramite il portale informatico whistleblowing di Open Care SpA, che assicura la assoluta segretezza del contenuto della segnalazione e, se inviata in forma anonima, delle generalità del segnalante, grazie all'utilizzo della tecnologia della crittografia, così come richiesto dalle Linee Guida ANAC. Il link per l'accesso alla piattaforma è reperibile sul sito web delle società www.opencare.it alla pagina "Corporate Governance". Tale portale, come dettagliato nel successivo punto 6) risiede su un server totalmente esterno ed è messo a disposizione da un fornitore terzo e completamente autonomo dalla Società. L'accesso e la gestione delle segnalazioni pervenute sono di esclusivo appannaggio del Comitato di gestione Whistleblowing (dettagli alla successiva lettera g);
2. **in forma orale**, attraverso una linea telefonica dedicata con sistemi di messaggistica vocale disponibile al n. 02.73983333 ovvero
3. su richiesta del segnalante, attraverso un **incontro diretto** con il gestore della segnalazione, che deve essere fissato entro un tempo ragionevole.

In caso di segnalazione al di fuori dei già menzionati tassativi canali, sarà contattato il segnalante, pregandolo di inviare nuovamente la segnalazione tramite i canali previsti.

d) Contenuto delle segnalazioni

Le segnalazioni devono essere il più possibile circostanziate al fine di consentire le dovute verifiche. A titolo esemplificativo, una segnalazione dovrebbe contenere i seguenti elementi:

- le generalità del soggetto che effettua la segnalazione, con indicazione dell'unità organizzativa di appartenenza e/o dell'attività svolta per la Società;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione e delle circostanze di tempo e di luogo in cui si sono svolti i fatti;
- elementi che consentano di identificare il soggetto che ha posto in essere i fatti segnalati;
- eventuali altri soggetti che possano riferire sui fatti oggetto della segnalazione;
- eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati.

Laddove la segnalazione non sia adeguatamente circostanziata, chi gestisce le segnalazioni può chiedere elementi integrativi al segnalante, tramite il canale a ciò dedicato o anche di persona, ove il segnalante abbia richiesto un incontro diretto.

e) Le segnalazioni anonime

Come precisato dalle Linee Guide ANAC *"le segnalazioni anonime, ove circostanziate, sono equiparate a segnalazioni ordinarie e trattate consequenzialmente"*.

In ogni caso, il segnalante anonimo, successivamente identificato, che ha comunicato di aver subito ritorsioni può beneficiare della tutela che il decreto garantisce a fronte di misure ritorsive (art. 16 c.4 d.Lgs. 24/2023).

In caso di ricezione di segnalazione attraverso canali interni, la stessa Società è, quindi, tenuta a registrare la segnalazione stessa fra le anonime ricevute e conservare la relativa documentazione, rendendo così possibile rintracciarle, nel caso in cui il segnalante, comunichi ad ANAC di aver subito misure ritorsive a causa di quella segnalazione anonima.

f) Argomenti esclusi dalle segnalazioni

Le segnalazioni non possono riguardare doglianze di carattere personale o rivendicazioni/istanze che rientrano nella disciplina del rapporto di lavoro o rapporti col superiore gerarchico o con i colleghi.

Eventuali segnalazioni ricevute e ritenute non pertinenti saranno archiviate senza ulteriori approfondimenti, fatto salvo il riscontro all'interessato che dovrà essere fornito entro i termini previsti dal D. Lgs. 24/23.

g) Gestione delle segnalazioni: il "Gestore"

Le Linee Guida ANAC prevedono che la gestione dei canali di segnalazione sia affidata, alternativamente:

- a una persona interna all'ente;
- a un ufficio dell'ente con personale dedicato, anche se non in via esclusiva;
- a un soggetto esterno.

Open Care ha identificato l'ente gestore, denominato Comitato di Gestione whistleblowing (il "Comitato"), cui prendono parte le funzioni di (1) internal audit, (2) risorse umane e (3) compliance. Nel caso di segnalazione rilevante ai fini della normativa 231/2001, il Comitato informerà senza ritardo l'organismo di vigilanza e si coordinerà con esso per le rispettive attività.

In caso di conflitto di interessi (ovvero nel caso in cui il gestore della segnalazione coincida con il segnalante, con il segnalato o sia comunque una persona coinvolta o interessata dalla segnalazione), la segnalazione viene gestita dalle funzioni facenti parte del Comitato che non sono in conflitto, ma può anche essere indirizzata al vertice aziendale, sempre nel rispetto dell'obbligo di riservatezza previsto dalla disciplina.

I soggetti che fanno parte del Comitato e tutti coloro che vengono comunque coinvolti nella gestione della segnalazione, sono autorizzati allo specifico trattamento dei dati, in ottemperanza alla vigente normativa in materia.

A tutti i soggetti incaricati a vario titolo della gestione delle segnalazioni è impartita adeguata ed approfondita formazione in materia di whistleblowing.

h) Gestione delle segnalazioni: valutazione ed istruttoria

Il Comitato prende in carico la segnalazione e procede con le seguenti attività:

i. *Fase preliminare*

- entro sette giorni dalla ricezione rilascia al segnalante un avviso di ricevimento;
- mantiene con il segnalante individuato adeguate interlocuzioni e, se necessario, provvede a richiedere integrazioni o precisazioni alla segnalazione;
- dà tempestivo seguito alle segnalazioni ricevute, avviando un'analisi preliminare al fine di verificare la conformità della stessa alle norme applicabili e alla presente Policy, in particolare valutando l'ammissibilità e la fondatezza dell'esposto.

La fase preliminare si potrà concludere alternativamente:

- con l'archiviazione della segnalazione, nel caso in cui la stessa non rientri nell'ambito oggettivo della presente Policy o manchino le condizioni di procedibilità;
- con l'apertura della fase di istruttoria vera e propria, finalizzata ad intraprendere ogni più opportuna azione per valutare la sussistenza dei fatti segnalati.

ii. *Fase istruttoria*

Il Comitato si impegna a fornire un primo riscontro al segnalante in un termine ragionevole dalla data dell'avviso di ricevimento che, in ogni caso, non deve essere superiore a tre mesi.

Quindi provvederà:

- se ritenuto opportuno. ad avviare le analisi specifiche avvalendosi delle strutture competenti della Società o di esperti e periti esterni;
- a suggerire al management responsabile della funzione interessata dalla segnalazione, l'eventuale "action plan" necessario per la rimozione delle "debolezze" di controllo rilevate;
- a suggerire alle funzioni interessate eventuali iniziative a tutela degli interessi della società e del Gruppo (solo a titolo di mero esempio: iniziative giudiziarie, sospensione e/o cancellazione dall'albo fornitori etc);
- a richiedere al vertice aziendale l'avvio di un procedimento disciplinare nei confronti del segnalante - laddove individuato - nel caso di segnalazioni in relazione alle quali siano accertate la malafede del segnalante stesso e/o l'intento meramente diffamatorio, eventualmente confermati anche dalla infondatezza della stessa segnalazione;
- alla conclusione dell'approfondimento svolto, a sottoporre i risultati alla valutazione del vertice aziendale oltre alla Direzione del Personale affinché vengano intrapresi i più opportuni provvedimenti;
- a concludere l'iter se, nel corso dell'istruttoria, sia accertata l'infondatezza della segnalazione.

Le attività sopra descritte non sono necessariamente svolte in maniera sequenziale.

La segnalazione non è sufficiente di per sé ad avviare alcun procedimento disciplinare verso il segnalato. Qualora, a seguito dei riscontri acquisiti riguardo alla segnalazione, si decida di procedere con l'attività istruttoria, il segnalato potrà essere contattato e gli verrà assicurata la possibilità di fornire ogni eventuale e necessario chiarimento.

iii. *Garanzie e misure di protezione del segnalante*

L'intero processo di ricezione e gestione delle segnalazioni deve garantire i diritti del segnalante. A tale scopo, in conformità alla normativa vigente, Open Care non solo ha previsto la facoltà di invio di segnalazioni anonime come in precedenza ampiamente

accennato, ma ha altresì previsto garanzie e misure per la tutela del segnalante, che saranno applicate qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- la violazione rientra nell'ambito oggettivo di applicazione della normativa (cfr. § 4 lett. a);
- la violazione riguarda comportamenti, atti o omissioni idonei a ledere o pregiudicare l'interesse pubblico o l'integrità della Società;
- sussistono fondati motivi[5] che portino il segnalante a ritenere verosimile l'esistenza di un comportamento illecito o di una violazione.

Nel caso non fosse possibile riscontrare tali requisiti, la segnalazione verrà archiviata e ne sarà informato il segnalante.

Le misure di protezione di cui alla presente Policy non sono garantite quando:

- è accertata, anche con sentenza di primo grado non definitiva, la responsabilità penale del segnalante per reati di diffamazione o di calunnia;
- è accertata la responsabilità civile del segnalante, per avere riferito informazioni false riportate intenzionalmente con dolo o colpa grave.

iv. Diritto alla riservatezza

L'identità della persona segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità non possono essere rivelate, senza il consenso espresso della stessa persona segnalante, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati ai sensi degli articoli 29 e 32, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

Inoltre, la tutela della riservatezza del soggetto segnalante viene assicurata anche in ambito giurisdizionale e disciplinare.

La divulgazione dell'identità della persona segnalante e di qualsiasi altra informazione o elemento della segnalazione dal cui svelamento si possa dedurre direttamente o indirettamente l'identità del segnalante é ammessa solo qualora ciò rappresenti un obbligo necessario e proporzionato imposto dalla legge, nel contesto di indagini da parte delle autorità nazionali o di procedimenti giudiziari, anche al fine di salvaguardare il diritto della difesa della persona coinvolta.

In deroga all'obbligo di riservatezza, l'identità della persona segnalante potrebbe essere rivelata solo nei seguenti casi:

- nell'ambito di un procedimento disciplinare, qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità della persona segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato;
- nell'ambito di procedimenti instaurati in seguito a segnalazioni interne o esterne, laddove tale rivelazione sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

In ogni caso, anche laddove la normativa vigente consentisse la possibilità di rivelare l'identità del segnalante, prima della divulgazione di tali informazioni, é necessario acquisire il suo consenso espresso e comunicagli in forma scritta le motivazioni alla base della necessità di disvelare la sua identità.

[5] Cfr. Art. 16 D.Lgs.24/2023. Sullo stesso tema si veda il Considerando 32 della Direttiva, il quale precisa che "*Tale requisito è una garanzia essenziale contro le segnalazioni dolose e futili o infondate, in modo da garantire che le persone che, al momento della segnalazione, hanno fornito deliberatamente e scientemente informazioni errate o fuorvianti, siano escluse dalla protezione. Al tempo stesso, tale requisito assicura che la persona segnalante continui a beneficiare della protezione laddove abbia effettuato una segnalazione imprecisa in buona fede. (...). I motivi che hanno indotto le persone segnalanti a effettuare la segnalazione dovrebbero essere irrilevanti al fine di decidere sulla concessione della protezione.*"

La Società é altresì tenuta a tutelare l'identità delle persone coinvolte e delle persone menzionate nella segnalazione fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della segnalazione nel rispetto delle medesime garanzie previste in favore della persona Segnalante.

v. Tutela e responsabilità del segnalante

Nessuna ritorsione o discriminazione, diretta o indiretta, può derivare in capo a chi abbia in buona fede effettuato una segnalazione.

Inoltre, sono previste sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, così come sono previste sanzioni nei confronti del segnalante, nel caso di segnalazioni effettuate con dolo o colpa grave o che si dovessero rivelare false, infondate, con contenuto diffamatorio o comunque effettuate al solo scopo di danneggiare la Società, il segnalato o altri soggetti interessati dalla segnalazione.

La Società si riserva, in ogni caso, la facoltà di intraprendere le opportune iniziative anche in sede giudiziaria.

Si considera "*ritorsione*" qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, che provoca o può provocare alla persona segnalante, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto.

Si riportano nel seguito, a titolo puramente indicativo e non esaustivo, delle tipiche fattispecie costituenti "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 lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;
- il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine;
- 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.

Per godere della protezione:

- il segnalante deve ragionevolmente credere, alla luce delle circostanze del caso concreto e dei dati disponibili al momento della segnalazione, che le informazioni sulle violazioni

segnalate siano veritiere. Non sono sufficienti semplici supposizioni o voci di corridoio, così come notizie di pubblico dominio;

- il soggetto abbia segnalato fatti pur non essendo certo del loro effettivo accadimento o riportando anche fatti inesatti per via di un errore genuino o comunque quando si tratta di sospetti oggettivamente fondati;
- la segnalazione deve rientrare nell'ambito oggettivo e deve essere stata effettuata sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente;
- deve esserci uno stretto collegamento tra la segnalazione e il comportamento/anno/omissione sfavorevole subito - direttamente o indirettamente- dalla persona segnalante.

Nel caso in cui il segnalante o un altro soggetto tutelato di cui al precedente paragrafo "Ambito di applicazione soggettivo" ritenesse di avere subito una ritorsione come in precedenza descritta, procederà a trasmettere la comunicazione all'Autorità Nazionale Anti Corruzione, competente per gli accertamenti che la legge attribuisce all'Autorità, attraverso l'apposito modulo della piattaforma informatica disponibile nel sito istituzionale di ANAC.

È fondamentale, quindi, che chi ha subito o ritenga di aver subito una ritorsione non trasmetta la comunicazione a soggetti diversi da ANAC per non vanificare le tutele che la normativa garantisce, prima fra tutte, la riservatezza.

Tale disciplina non si applica, per definizione, alle segnalazioni anonime essendo preordinata a tutelare il segnalante da rischi di ritorsioni. Tuttavia, essa può trovare applicazione qualora a seguito di una segnalazione anonima venga svelato il nome dell'informatore, che potrà chiedere di avvalersi della tutela prevista dal decreto.

6. IL PORTALE WHISTLEBLOWING

Come accennato in precedenza nell'ambito dell'elencazione dei canali di segnalazione mappati, Open Care ha implementato una specifica piattaforma informatica dedicata alla ricezione delle segnalazioni oggetto della presente Policy; lo strumento è in grado di garantire, con modalità informatiche e tecniche di cifratura dei dati tramite crittografia, la riservatezza dell'identità del segnalante e del segnalato, del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Ai sensi della presente Policy, ogni segnalazione interna così come ogni successiva comunicazione con il segnalante deve avvenire all'interno della piattaforma, nella quale verrà inserita ed archiviata tutta la documentazione della pratica.

La piattaforma consente di inviare segnalazioni anonime e permette agli utenti di dialogare con il segnalante nel corso degli accertamenti interni.

Il "Portale Whistleblowing", di cui all'art. 4 co. 1 del D.Lgs. n. 24/23, è raggiungibile mediante link rinvenibili sul sito web di Open Care come di ciascuna società del Gruppo che ne abbia creato uno.

L'accesso al portale viene garantito sia in forma anonima che riservata.

Al termine del processo di inserimento della segnalazione, il portale rilascerà al segnalante anonimo un codice identificativo univoco (ticket). Questo codice numerico, conosciuto solo dal segnalante, consente di accedere successivamente alla segnalazione inserita per monitorarne lo stato e/o per comunicare con il Comitato. Sarà cura del segnalante custodirlo dal momento che in caso di smarrimento non potrà essere recuperato in alcun modo.

Dopo l'accesso al Portale il segnalante sarà guidato nella compilazione di un questionario formato da domande aperte e/o chiuse che gli permetteranno di fornire gli elementi caratterizzanti la segnalazione (fatti, contesto temporale, dimensioni economiche, etc.). Il ticket servirà al segnalante per accedere alla propria segnalazione al fine di: monitorarne lo stato di avanzamento; inserire ulteriori elementi per circostanziare la segnalazione; fornire eventualmente le proprie generalità; rispondere ad eventuali domande di approfondimento.

7. SEGNALAZIONE ESTERNA

a) Condizioni per l'effettuazione della segnalazione esterna

Il segnalante può effettuare una segnalazione esterna se, al momento della sua presentazione, ricorre una delle seguenti condizioni:

- non è prevista, nell'ambito del suo contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna ovvero questo, anche se obbligatorio, non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto previsto dall'articolo 4 del decreto;
- la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna ai sensi dell'articolo 4 e la stessa non ha avuto seguito alcuno;
- la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

b) Canali di segnalazione esterna

Le segnalazioni esterne sono effettuate dal segnalante direttamente all'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC), mediante i canali appositamente predisposti. Si tratta di:

- piattaforma informatica, a cui è possibile accedere tramite il portale dei servizi ANAC al seguente url: https://servizi.anticorruzione.it/segnalazioni/#/;
- segnalazioni orali;
- incontri diretti (fissati entro un termine ragionevole).

Nel sito istituzionale di ANAC, cliccando il link alla pagina dedicata, si accede al servizio dedicato al "whistleblowing" (https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing), ove si trovano indicazioni chiare e facilmente accessibili relative al canale, ai soggetti competenti cui é affidata la gestione delle segnalazioni, nonché alle procedure.

8. DIVULGAZIONE PUBBLICA

Il Decreto prevede che il segnalante possa 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.

La persona segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione prevista dal Decreto se, al momento della divulgazione pubblica, ricorre una delle seguenti condizioni:

- la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna, alle condizioni e con le modalità previste dalla presente Policy e non ha ricevuto riscontro a quanto segnalato;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

9. RESPONSABILITÀ DEL SEGNALANTE

La Policy lascia impregiudicata la responsabilità, anche disciplinare, del segnalante nell'ipotesi di segnalazione effettuata con dolo o colpa grave o comunque la segnalazione compiuta con finalità diffamatoria.

Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare, eventuali forme di abuso della presente Policy, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare l'Incolpato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente Policy.

Quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della persona segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, le tutele di cui alla presente Policy non sono garantite e alla persona segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.

10. TRACCIABILITÀ E ARCHIVIAZIONE

Il Gestore della segnalazione è tenuto a documentare le segnalazioni ricevute, al fine di garantire la completa tracciabilità degli interventi intrapresi per l'adempimento delle sue funzioni istituzionali.

Tutti i documenti raccolti e/o elaborati nel contesto della presente Policy sono conservati per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione, nel rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'articolo 12 del D.Lgs. 24/2023 e del principio di cui agli articoli 5, paragrafo 1, lettera e), del regolamento (UE) 2016/679 e 3, comma 1, lettera e), del decreto legislativo n. 51 del 2018.

Se per la segnalazione si utilizza una linea telefonica registrata o un altro sistema di messaggistica vocale registrato, la segnalazione, previo consenso della persona segnalante, è documentata a cura del personale addetto mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante trascrizione integrale. In caso di trascrizione, la persona segnalante può verificare, rettificare o confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Se per la segnalazione si utilizza una linea telefonica non registrata o un altro sistema di messaggistica vocale non registrato la segnalazione è documentata per iscritto mediante resoconto dettagliato della conversazione a cura del personale addetto. La persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione.

Quando, su richiesta della persona segnalante, la segnalazione è effettuata oralmente nel corso di un incontro con il Gestore della segnalazione, essa, previo consenso della persona segnalante, è documentata a cura del personale addetto mediante registrazione su un dispositivo idoneo alla conservazione e all'ascolto oppure mediante verbale. In caso di verbale, la persona segnalante può verificare, rettificare e confermare il verbale dell'incontro mediante la propria sottoscrizione.

La presente Policy, redatta in conformità ai requisiti indicati dalla normativa vigente ed ai valori di cui alla Carta Etica e Codice di Comportamento, costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società.

11. SANZIONI

La mancata osservanza della presente Policy e delle misure di tutela ivi previste comporta la possibilità di applicazione, da parte di Open Care, del proprio sistema disciplinare interno, in linea con quanto previsto dalla normativa giuslavoristica nazionale applicabile e dai contratti collettivi di lavoro di riferimento.

La Società si riserva il diritto di intraprendere eventuali iniziative, anche in sede giurisdizionale, nel pieno adempimento delle previsioni normative vigenti ed applicabili.

In particolare, la presente Policy lascia impregiudicata la responsabilità penale, civile e disciplinare del Segnalante nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria, nei casi di dolo e colpa grave.

Si segnala che non è punibile la Società o la persona che riveli o diffonda informazioni sulle violazioni coperte dall'obbligo di segreto, o relative alla tutela del diritto d'autore o alla protezione dei dati personali, ovvero riveli o diffonda informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta, allorché sussistono entrambe le seguenti condizioni:

- al momento della rivelazione o diffusione vi siano fondati motivi per ritenere che le informazioni siano necessarie per far scoprire la violazione;
- la segnalazione sia stata effettuata nel rispetto delle condizioni previste dalla normativa vigente per beneficiare delle tutele (fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni fossero vere e rientrassero tra le violazioni segnalabili ai sensi della legge; segnalazioni, interne ed esterne, effettuate nel rispetto delle modalità e delle condizioni dettate dalla legge).

Oltre alle sanzioni interne all'ente, nei casi espressamente previsti dalla normativa, anche ANAC potrà applicare alle persone fisiche o giuridiche eventuali sanzioni amministrative pecuniarie, come previste dalla normativa vigente e nel rispetto dei propri regolamenti.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito della gestione delle segnalazioni, Open Care tratta i dati personali dei soggetti segnalanti ed eventualmente di altre categorie di soggetti interessati indicati da questi negli esposti presentati.

La Società assicura il rispetto dei principi fondamentali e degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR):

- alla luce del principio di «liceità, correttezza e trasparenza», al segnalante viene resa specifica informativa sul trattamento dei dati personali, in cui vengono presentate le informazioni principali relative al trattamento (ad es. la finalità, i tempi di conservazione dei dati personali, le basi di liceità del trattamento, le categorie di dati personali trattati ed i soggetti coinvolti nel trattamento), nonché vengono illustrati i diritti del segnalante e le relative modalità di esercizio;
- alla luce del principio di «minimizzazione», vengono raccolti esclusivamente i dati personali necessari per il perseguimento delle finalità. In caso di raccolta accidentale di dati non necessari, questi vengono immediatamente cancellati;
- alla luce del principio della «limitazione della conservazione», le segnalazioni e tutta la documentazione che costituisce la pratica non possono essere utilizzate oltre i termini di conservazione stabiliti internamente: il termine di conservazione è definito dalla normativa in cinque anni dalla comunicazione dell'esito finale della Policy di segnalazione.

Gli ulteriori adempimenti posti in essere dalla Società in qualità di titolari sono:

- il censimento nel registro delle attività di trattamento tenuto dalla Società in qualità di titolare (sulla base dell'art. 30 GDPR);
- l'esecuzione della valutazione di impatto (DPIA) ai sensi dell'art. 35 GDPR, relativamente al trattamento di gestione delle segnalazioni svolto per il tramite della Piattaforma informatica, necessaria in quanto il trattamento può comportare rischi elevati per i diritti e le libertà delle persone interessate;
- la designazione dei componenti del Gestore coinvolti nella gestione delle segnalazioni, quali soggetti autorizzati a trattare i dati personali (ai sensi dell'art. 29 GDPR);
- la designazione dei fornitori di servizi coinvolti nel processo di gestione delle segnalazioni in qualità di responsabili del trattamento dei dati (ai sensi dell'art. 28 GDPR), in particolare:
  - il fornitore della piattaforma informatica per la raccolta delle segnalazioni;
  - eventuali esterni che supportano il Gestore nelle attività di gestione delle segnalazioni.