

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
WHISTLEBLOWING**

	Ente aziendale
Approvata da	Consiglio di Amministrazione

Revisione n.	Motivo	Data
0.0	Prima Emissione	19.12.2024

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	5
3. FONTI NORMATIVE.....	5
4. DEFINIZIONI	6
5. RESPONSABILITÀ	9
6. PRINCIPI DI RIFERIMENTO.....	9
Conoscenza e consapevolezza	9
Garanzia della riservatezza dei dati personali	9
Trattamento dei dati personali	9
Imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio.....	10
Il regime di protezione per i segnalanti	11
Divieto di discriminazione nei confronti del <i>whistleblower</i>	11
Obblighi di riservatezza sull'identità del <i>whistleblower</i> , del facilitatore e sottrazione al diritto di accesso della segnalazione.....	13
Il regime di protezione per il segnalato	14

Obblighi di riservatezza sull'identità del segnalato e di tutte le persone menzionate nella segnalazione	15
Possibilità di audizione del segnalato	15
Protezione del soggetto segnalato dalle segnalazioni in mala fede	15
7. FORMAZIONE ED INFORMAZIONE	15
8. PER CHI SEGNA: COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO IL CANALE DI SEGNALAZIONE INTERNO.....	16
Chi può segnalare	16
Quando si può presentare una segnalazione?	16
Cosa può essere oggetto di segnalazione?	17
I soggetti segnalati	18
Contenuto della segnalazione	18
Modalità di segnalazione	19
9. PER CHI RICEVE LA SEGNALAZIONE: COSA ACCADE DOPO LA SEGNALAZIONE	20
Ricezione	21
Verifica preliminare	21
Istruttoria.....	22
Feedback al segnalante	24
10. CONTROLLI, ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE, TRACCIABILITÀ.	24
11. APPARATO SANZIONATORIO	25
Perdita del regime di protezione	25
Limitazioni della responsabilità	26
Ulteriori disposizioni	26
12. LE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE APPLICATE DALL'ANAC.....	26
13. ALLEGATI	27
ALLEGATO 1 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE SEGNALAZIONI IN FORMA RISERVATA DI VIOLAZIONI (INFORMATIVA WHISTLEBLOWING)	28
ALLEGATO 2 - COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO IL CANALE DI SEGNALAZIONE ESTERNO.....	31
ALLEGATO 3 - COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO LA DIVULGAZIONE PUBBLICA	33

1. INTRODUZIONE

L'introduzione nell'ordinamento nazionale di un sistema di gestione delle segnalazioni e di un'adeguata tutela del dipendente che segnala condotte illecite dall'interno dell'ambiente di lavoro è prevista in convenzioni internazionali (ONU, OCSE, Consiglio d'Europa) ratificate dall'Italia, oltre che in raccomandazioni dell'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa.

In particolare, la legge 6 novembre 2012, n. 190, con l'articolo 1, comma 51, ha introdotto l'art. 54-*bis* all'interno del d.lgs. 165/2001 in virtù del quale è stata prevista una misura finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito, nota nei paesi anglosassoni con il termine di *whistleblowing*.

Con il Regolamento per la gestione delle segnalazioni e per l'esercizio del potere sanzionatorio in materia di tutela degli autori di segnalazioni di illeciti o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro di cui all'art. 54-*bis* del d.lgs. 165/2001, ANAC ha definito ulteriori disposizioni operative in materia.

L'obbligo, previsto per le pubbliche amministrazioni, di dotarsi di sistemi di prevenzione alla corruzione, tra cui un meccanismo di *whistleblowing*, è stato poi esteso, in parte, al settore privato con la Legge 30 novembre 2017, n. 179.

L'Unione Europea ha successivamente licenziato la Direttiva Europea 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione, al fine di creare uno standard minimo per la protezione dei diritti dei whistleblowers in tutti gli stati membri.

L'Italia ha attuato la Direttiva Europea con il D.lgs. 10 marzo 2023 n. 24.

L'obiettivo del D.lgs. 24/2023 è disciplinare la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali e dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico, o l'integrità della pubblica amministrazione o dell'ente, di cui siano venute a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato.

Uno dei principali cardini della disciplina del *whistleblowing* è rappresentato dalle tutele riconosciute al segnalante per le segnalazioni effettuate nel rispetto della disciplina. Esse consistono da un lato, nel divieto di ritorsioni nei confronti dei segnalanti posto in capo al datore di lavoro, e dall'altro, nel regime di nullità degli atti ritorsivi eventualmente subiti dal segnalante.

Il D.Lgs. 24/2023 prevede che la tutela da ritorsioni si applichi non solo a coloro che effettuano segnalazioni ma anche ad altri soggetti che, pur non avendo effettuato direttamente la segnalazione, sono comunque ritenuti meritevoli di protezione.

Vi sono tuttavia, alcune condizioni, di seguito illustrate, che devono sussistere affinché le persone segnalanti possano beneficiare del regime di protezione.

Il D.lgs. 24/2023 prevede altresì alcune disposizioni volte a garantire la tutela della riservatezza e la tutela dei dati personali, nonché a disciplinare le modalità di conservazione della documentazione relativa alla segnalazione.

Le disposizioni previste dal D.lgs n. 24/2023 hanno effetto, per Custom S.p.A. (di seguito, anche "Custom"), a partire dalla data di approvazione da parte del Consiglio di amministrazione.

2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura (di seguito anche “procedura”) ha lo scopo di fornire chiare indicazioni operative circa oggetto, contenuto, destinatari e modalità di trasmissione delle segnalazioni aventi ad oggetto “violazioni”, nonché circa le misure di protezione previste dalla normativa in materia.

Per “violazioni” si intendono tutti quei comportamenti, atti od omissioni che ledono l’interesse pubblico o l’integrità della Società, di cui i *whistleblowers* siano venuti a conoscenza nel contesto lavorativo (cfr. punto 8.3)

CUSTOM è fortemente impegnata a prevenire il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività, adottando le necessarie misure organizzative e disciplinari per contrastarne ogni possibile insorgenza.

Per questo motivo ritiene fondamentale che i dipendenti e le terze parti segnalino presunte condotte illecite e comportamenti difformi dai principi di integrità etica, dei quali siano venuti a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro e del ruolo, al fine di garantire, tra l’altro, il rispetto di quanto stabilito dal Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs.231/01 e dal Codice Etico.

La presente procedura è pertanto volta a rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all’istituto del *whistleblowing*, quali i dubbi e le incertezze circa la procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni, nonché i timori che la segnalazione stessa non sia trattata con la dovuta riservatezza.

Gli obiettivi della presente procedura sono:

- Identificare i soggetti che possono effettuare segnalazioni;
- Definire il perimetro delle violazioni che possono essere oggetto di segnalazione;
- Identificare la modalità con cui effettuare le segnalazioni;
- Definire il processo di gestione della segnalazione nelle sue varie fasi, identificando ruoli, responsabilità, e modalità operative;
- Illustrare le misure di protezione previste per il segnalante;
- Informare in merito alle sanzioni amministrative pecuniarie applicate dall’ANAC alla Società e ai soggetti in caso di violazione di quanto stabilito dalla normativa;
- Informare in merito alle sanzioni disciplinari applicabili.

La presente procedura entra in vigore alla data di approvazione da parte del Consiglio di amministrazione di CUSTOM e si applica a detta Società.

3. FONTI NORMATIVE

La normativa di riferimento della procedura è rappresentata da:

- **Direttiva (UE) 2019/1937:** Direttiva dell’Unione Europea riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione di cui siano venute a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato (cd. direttiva *Whistleblowing*).
- **D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023:** Decreto Legislativo 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.

- **D.Lgs. n. 231 del 8 giugno 2001:** Decreto Legislativo recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell’art. 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300” e successive modifiche e integrazioni.
- **Modello Organizzativo:** Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 adottato da CUSTOM.
- **Codice Etico di CUSTOM:** documento che definisce l’insieme dei valori, dei principi e delle linee di comportamento che devono ispirare l’attività aziendale ed esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività da parte della generalità dei collaboratori (interni ed esterni).

4. DEFINIZIONI

ANAC: Autorità Nazionale Anticorruzione, la cui missione istituzionale è individuata nella prevenzione della corruzione in tutti gli ambiti dell’attività amministrativa.

Canale di segnalazione: applicativo di CUSTOM per trasmettere le segnalazioni, accessibile dal sito web https://www.custom.biz/it_IT/home, dalla Intranet aziendale ovvero direttamente dal browser inserendo il seguente indirizzo: <https://custom.whistlelink.com/>.

Contesto lavorativo: le attività lavorative o professionali, presenti o passate, svolte nell’ambito dei rapporti di cui all’articolo 3, commi 3 o 4 del D.lgs n. 24/2023, attraverso le quali, indipendentemente dalla natura di tali attività, una persona acquisisce informazioni sulle violazioni e nel cui ambito potrebbe rischiare di subire ritorsioni in caso di segnalazione o di divulgazione pubblica o di denuncia all’autorità giudiziaria o contabile.

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

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

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

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

GDPR: Regolamento (UE) n. 2016/679, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, in inglese *General Data Protection Regulation*).

Informazione sulle violazioni: informazioni, compresi i fondati sospetti, riguardanti violazioni commesse o che, sulla base di elementi concreti, potrebbero essere commesse nell’organizzazione con cui la persona segnalante o colui che sporge denuncia all’autorità giudiziaria o contabile

intrattiene un rapporto giuridico ai sensi dell'articolo 3, comma 11 o 2 de D.lgs n. 24/2023, nonché gli elementi riguardanti condotte volte ad occultare tali violazioni.

Legge 146/2006: la Legge del 16 marzo 2006 n. 146 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione e dei Protocolli delle Nazioni Unite contro il crimine organizzato transnazionale, adottati dall'Assemblea generale il 15 novembre 2000 ed il 31 maggio 2001).

Modello / MOG: Modello di Organizzazione e Gestione ex artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231/01.

Organismo di Vigilanza (OdV): organismo previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e al relativo aggiornamento per ciascuna Società in ambito. Ai fini della presente Procedura, l'Organismo di Vigilanza è anche il soggetto (autonomo e specificatamente formato), incaricato della gestione del canale di segnalazione e della verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione.

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

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

Piattaforma: strumento informatico per la gestione delle segnalazioni.

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

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

Segnalazione anonima: quando le generalità del segnalante non sono esplicitate né sono altrimenti individuabili.

Segnalazione aperta: quando il segnalante solleva apertamente un problema senza limiti legati alla propria riservatezza.

Segnalazione esterna: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni presentata tramite il canale di segnalazione esterna di cui all'articolo 7 D.lgs n. 24/2023. Le segnalazioni esterne non sono disciplinate dalla presente procedura.

Segnalazione interna: la comunicazione, scritta od orale, delle informazioni sulle violazioni presentata tramite il canale di segnalazione interna di cui all'articolo 4 D.lgs n. 24/2023, oggetto della presente procedura.

Segnalazione riservata: quando l'identità del segnalante non è esplicitata, ma è tuttavia possibile risalire alla stessa in specifiche e determinate ipotesi di seguito indicate.

Segnalazione illecita: segnalazione che dagli esiti della fase istruttoria si rilevi non fondata sulla base di elementi oggettivi, e rispetto alla quale le circostanze concrete accertate nel corso della stessa istruttoria consentano di ritenere che sia stata fatta in malafede o con grave negligenza.

Segnalazione circostanziata/verificabile: segnalazione in cui la narrazione da parte dell'autore, di fatti, eventi o circostanze che costituiscono gli elementi fondanti dell'asserito illecito (ad esempio, tipologia di illecito commesso, periodo di riferimento, valore, cause e finalità dell'illecito, società/aree/persone/unità/enti interessati o coinvolti, anomalia sul sistema di controllo interno,

ecc.) è effettuata con un grado di dettaglio sufficiente a consentire in concreto, sulla base degli strumenti di indagine a disposizione, ai competenti organi aziendali di verificare la fondatezza o meno dei fatti o circostanze segnalati.

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

Società: CUSTOM S.p.A.

Soggetti del settore privato: soggetti, diversi da quelli rientranti nella definizione di soggetti del settore pubblico, i quali: 1) hanno impiegato, nell'ultimo anno, la media di almeno cinquanta lavoratori subordinati con contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato; 2) rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione di cui alle parti I.B e II dell'allegato, anche se nell'ultimo anno non hanno raggiunto la media di lavoratori subordinati di cui al numero 1); 3) sono diversi dai soggetti di cui al numero 2), 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 di cui al numero 1).

Soggetti del settore pubblico: le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, le autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza o regolazione, gli enti pubblici economici, gli organismi di diritto pubblico di cui all'articolo 3, comma 1, lettera d), del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, i concessionari di pubblico servizio, le società a controllo pubblico e le società in house, così come definite, rispettivamente, dall'articolo 2, comma 1, lettere m) e o), del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, anche se quotate.

Soggetti segnalati: chiunque sia il soggetto cui il segnalante attribuisce la commissione del fatto illecito/irregolarità rappresentato nella segnalazione.

Soggetti Terzi: controparti contrattuali di CUSTOM, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui la Società addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata e destinati a cooperare con l'Azienda [a titolo esemplificativo e non esaustivo: collaboratori, fornitori; consulenti (quali società di consulenza, avvocati); altri soggetti terzi che abbiano con CUSTOM rapporti contrattuali (ad es. società di *outsourcing*, società di somministrazione e dipendenti somministrati)].

Stakeholder: tutti i legittimi portatori di interesse nei confronti dell'attività aziendale.

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

Violazioni: comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato e che consistono in : 1) condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei numeri 3) 4) 5) e 6); 2) illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nell'allegato al D.lgs n. 24/2023 ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nell'allegato al D.lgs n. 24/2023, relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio

e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi; 3) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione di cui all'articolo 325 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea specificati nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea; 4) atti od omissioni riguardanti il mercato interno, di cui all'articolo 26, paragrafo 2, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti di Stato, nonché le violazioni riguardanti il mercato interno connesse ad atti che violano le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società; 5) atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'Unione nei settori indicati nei numeri 3), 4) e 5); 6) violazioni al Regolamento UE sui mercati delle crypto-attività.

5. RESPONSABILITÀ

La responsabilità per il controllo, per l'approvazione e per l'aggiornamento del presente documento spetta all'Organo Amministrativo di CUSTOM.

La responsabilità per l'esecuzione è di tutti i soggetti che svolgono le attività indicate dalla presente procedura.

6. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Conoscenza e consapevolezza

La presente procedura di segnalazione rappresenta un elemento fondamentale al fine di garantire piena consapevolezza per un efficace presidio dei rischi e delle loro interrelazioni e per orientare i mutamenti della strategia e del contesto organizzativo.

Garanzia della riservatezza dei dati personali

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

Tutti i soggetti che ricevono, esaminano e valutano le segnalazioni e ogni altro soggetto coinvolto nel processo di gestione delle segnalazioni sono tenuti a garantire la massima riservatezza sui fatti segnalati, sull'identità del segnalato, del segnalante e del facilitatore che sono opportunamente tutelati da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali.

Trattamento dei dati personali

CUSTOM, in qualità di Titolare del trattamento, è responsabile di osservare i principi cardine dettati dal Regolamento UE 2016/679 (di seguito anche "GDPR") e dal D.lgs. 196/2003, come modificato dal D.lgs. 101/2018, al fine di assicurare che tutte le operazioni di trattamento di dati personali (raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, ecc.), svolte nell'ambito della propria attività, avvengano nel rispetto della normativa vigente. In tale ambito di

applicazione rientrano, pertanto, anche le attività inerenti alla protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico ovvero l'integrità dell'ente privato.

Al fine di poter conferire piena osservanza a quanto disciplinato dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, le attività di ricezione e gestione delle segnalazioni dovranno essere improntate ad un utilizzo di dati personali limitato a quanto strettamente necessario al fine di poter dare seguito a quanto oggetto di comunicazione.

Inoltre, i dati personali non manifestamente utili al trattamento di una specifica segnalazione non devono essere oggetto di raccolta ovvero, ove raccolti, devono essere prontamente cancellati.

CUSTOM, in qualità di Titolare del trattamento è tenuta a designare per iscritto le persone fisiche autorizzate ad accedere alle informazioni di natura personale contenute in una specifica segnalazione, anche al fine di darvi seguito.

L'individuazione del personale autorizzato da parte del Titolare del trattamento deve uniformarsi al principio di minimizzazione del trattamento: deve trattarsi di un numero delimitato di soggetti strettamente competenti in relazione a tali attività.

Tali soggetti devono essere formalmente incaricati con specifica lettera di istruzioni che deve essere fatta pervenire al singolo interessato.

Nello svolgimento delle attività di trattamento di dati personali, il Titolare può inoltre individuare specifici soggetti esterni cui affidare specifici compiti. In tal caso, il Titolare del trattamento deve:

- Ricorrere unicamente a soggetti che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti normativamente previsti e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;
- Disciplinare tale rapporto tramite apposito atto giuridico, che identifichi tale soggetto quale "Responsabile Esterno del trattamento". È pertanto necessario che il Titolare nomini il fornitore/terza parte quale responsabile esterno del trattamento.

In applicazione del principio di trasparenza, le informazioni e le comunicazioni relative al trattamento di dati personali devono essere facilmente accessibili e comprensibili, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro. A tal fine i Titolari del trattamento devono fornire idonea informativa ai sensi degli artt. 13-14 GDPR ai segnalanti e alle persone coinvolte, assicurando, inoltre, nei limiti di cui all'art. 2-undecies lett. f) del D.Lgs. 196/2003, l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15- 22 GDPR. Il trattamento dei dati avverrà in maniera da garantire la sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, distruzione e dal danno accidentali.

È vietato effettuare attività di tracciamento dei canali di segnalazione.

Sussiste l'obbligo di garantire, ove possibile, il tracciamento dell'attività del personale autorizzato nel rispetto delle garanzie a tutela del segnalante.

Imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio

Tutti i soggetti che ricevono, esaminano e valutano le segnalazioni sono in possesso dei requisiti morali e professionali e assicurano il mantenimento delle necessarie condizioni di indipendenza e la dovuta obiettività, competenza e diligenza nello svolgimento delle loro attività.

Il regime di protezione per i segnalanti

Diverse sono le tutele riconosciute al segnalante per le segnalazioni effettuate nel rispetto della disciplina, a condizione che:

- Si tratti di un soggetto compreso nel novero dei soggetti abilitati ad effettuare segnalazioni;
- Al momento della segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica il segnalante avesse "fondato motivo" di ritenere le informazioni veritiere e rientranti nel perimetro applicativo della disciplina;
- La segnalazione o divulgazione pubblica è stata effettuata nel rispetto della disciplina prevista dal d.lgs. 24/2023;
- Sussista un rapporto di consequenzialità tra segnalazione, divulgazione e denuncia effettuata e le misure ritorsive subite.

Tale regime si applica anche nei casi di segnalazione o denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o divulgazione pubblica anonime, se la persona segnalante è stata successivamente identificata e ha subito ritorsioni, nonché nei casi di segnalazioni esterne.

I motivi personali e specifici che hanno indotto la persona a segnalare, denunciare o divulgare pubblicamente sono irrilevanti ai fini della trattazione della segnalazione e della protezione da misure ritorsive.

Le misure di protezione si applicano anche:

- Al facilitatore (persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione, operante all'interno del medesimo contesto lavorativo e la cui assistenza deve rimanere riservata);
- Alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- Ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- Agli enti di proprietà – in via esclusiva o in compartecipazione maggioritaria di terzi - del segnalante, del denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica;
- Agli enti presso i quali il segnalante, denunciante o chi effettua una divulgazione pubblica lavorano;
- Agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo del segnalante, denunciante o di chi effettua una divulgazione pubblica.

Divieto di discriminazione nei confronti del *whistleblower*

Nei confronti del soggetto che effettua una segnalazione ai sensi della presente procedura non è consentita né tollerata alcuna forma di ritorsione, anche in forma tentata o minacciata, che provoca

o può provocare alla persona/ente, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia ⁽¹⁾.

La gestione delle comunicazioni di ritorsioni nel settore pubblico e nel settore privato compete all'ANAC; laddove la comunicazione di ritorsione pervenga erroneamente a soggetti pubblici o privati, invece che ad ANAC, tali soggetti sono tenuti a garantire la riservatezza dell'identità della persona che l'ha inviata e a trasmettere ad ANAC la comunicazione, dando contestuale notizia di tale trasmissione al soggetto che l'ha effettuata.

È necessario che il segnalante fornisca ad ANAC elementi oggettivi dai quali sia possibile dedurre la consequenzialità tra segnalazione, denuncia, divulgazione pubblica effettuata e la lamentata ritorsione.

La dichiarazione di nullità degli atti ritorsivi spetta all'Autorità giudiziaria, che adotta tutte le misure, anche provvisorie, necessarie ad assicurare la tutela alla situazione giuridica soggettiva azionata, ivi compresi il risarcimento del danno, la reintegrazione nel posto di lavoro, l'ordine di cessazione della condotta ritorsiva.

Nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi aventi ad oggetto l'accertamento di eventuali ritorsioni nei confronti dei segnalanti, si presume che gli stessi siano stati posti in essere a causa della segnalazione; l'onere di provare che tali condotte o atti sono motivati da ragioni estranee alla segnalazione, alla divulgazione pubblica o alla denuncia è a carico di colui che li ha posti in essere.

Tale beneficio non si applica nei confronti dei facilitatori, persone del medesimo contesto lavorativo con stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado con chi segnala, denuncia o effettua una divulgazione pubblica, colleghi di lavoro che lavorano nel medesimo contesto lavorativo e che hanno un rapporto abituale e corrente con chi segnala, e anche soggetti giuridici nei casi in cui siano enti di proprietà del segnalante, denunciante, divulgatore pubblico o enti in cui lavora o enti che operano nel medesimo contesto lavorativo: su tutti questi soggetti, qualora lamentino di aver subito ritorsioni o un danno, incombe dunque l'onere probatorio.

In caso di domanda risarcitoria presentata all'autorità giudiziaria dai segnalanti, se tali persone dimostrano di aver effettuato, ai sensi del d.lgs. 24/2023, una segnalazione, una divulgazione pubblica o una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile e di aver subito un danno, si presume,

⁽¹⁾) Costituiscono ritorsioni le fattispecie elencate dall'art. 17, co. 4, del d.lgs. 24/2023 e, in particolare: a. il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti; b. la retrocessione di grado o la mancata promozione; c. il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro; d. la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa; e. le note di merito negative o le referenze negative; f. l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria; g. la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo; h. la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole; i. 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; l. il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine; m. 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; n. la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi; o. l'annullamento di una licenza o di un permesso; p. la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

salvo prova contraria, che il danno sia conseguenza di tale segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia all'autorità giudiziaria o contabile.

Le persone che siano state licenziate a causa della segnalazione, della divulgazione pubblica o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile hanno diritto ad essere reintegrate nel posto di lavoro.

Il segnalante che ritiene di avere subito una discriminazione o una ritorsione può, altresì, dare notizia circostanziata dell'avvenuta discriminazione: a) al proprio Responsabile; b) all'Organismo di Vigilanza; c) alla Procura della Repubblica qualora si verifichino fatti penalmente rilevanti.

Resta fermo ed impregiudicato la facoltà del segnalante di dare notizia dell'accaduto alle organizzazioni sindacali o all'Autorità Giudiziaria competente.

Obblighi di riservatezza sull'identità del *whistleblower*, del facilitatore e sottrazione al diritto di accesso della segnalazione

Ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 c.c. e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge (es. indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo), l'identità del *whistleblower* viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione. Pertanto, fatte salve le summenzionate ipotesi, l'identità del segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente od 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.

La riservatezza viene garantita anche nel caso di segnalazioni - interne o esterne - effettuate in forma orale attraverso linee telefoniche o, in alternativa, sistemi di messaggistica vocale ovvero, su richiesta della persona segnalante, mediante un incontro diretto con chi tratta la segnalazione.

Si tutela la riservatezza del segnalante anche quando la segnalazione perviene a personale diverso da quello autorizzato e competente a gestire le segnalazioni, al quale, comunque, le stesse vanno trasmesse senza ritardo.

I medesimi obblighi di riservatezza sono garantiti nei confronti del facilitatore che assiste il segnalante, sia per quanto riguarda l'identità, sia con riferimento all'attività in cui l'assistenza si concretizza.

Tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione delle segnalazioni sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione.

La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento.

Per quanto concerne il procedimento penale, l'identità della persona segnalante è coperta da segreto nei modi e nei limiti previsti dall'articolo 329 del codice di procedura penale.

Nell'ambito del procedimento dinanzi alla Corte dei Conti, l'identità della persona segnalante non può essere rivelata fino alla chiusura della fase istruttoria.

Per quanto concerne il procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, ove la contestazione dell'addebito disciplinare 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 dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza di consenso del segnalante alla rivelazione della sua identità.

È dato avviso alla persona segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, qualora la rivelazione dell'identità della persona segnalante e delle informazioni connesse sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

Qualora il soggetto segnalante neghi il proprio consenso, la segnalazione non potrà essere utilizzata nel procedimento disciplinare che, quindi, non potrà essere avviato o proseguito in assenza di elementi ulteriori sui quali fondare la contestazione.

Resta ferma in ogni caso, sussistendone i presupposti, la facoltà dell'ente di procedere con la denuncia all'Autorità giudiziaria.

Per quanto concerne i procedimenti instaurati in seguito a segnalazioni interne o esterne, l'identità del segnalante può essere rivelata laddove tale rivelazione sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta solo in presenza di consenso del segnalante alla rivelazione della sua identità.

È dato avviso alla persona segnalante mediante comunicazione scritta delle ragioni della rivelazione dei dati riservati, qualora la rivelazione dell'identità della persona segnalante e delle informazioni connesse sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

La segnalazione è sottratta inoltre all'accesso agli atti amministrativi e al diritto di accesso civico generalizzato.

Con particolare riferimento all'ambito privacy, si rappresenta che i dati personali verranno trattati esclusivamente al fine di gestire la segnalazione effettuata e verificare le informazioni ivi contenute. I dati medesimi saranno inoltre trattati sia con strumenti/supporti cartacei che elettronici/informatici/telematici, nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza del segnalante.

Un eventuale disvelamento dell'identità della persona segnalante a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni deve avvenire sempre con il consenso espresso della stessa.

Il regime di protezione per il segnalato

Obblighi di riservatezza sull'identità del segnalato e di tutte le persone menzionate nella segnalazione

In conformità con la normativa vigente, CUSTOM ha adottato le stesse forme di tutela a garanzia della *privacy* del segnalante anche per il presunto responsabile della violazione, nonché di tutte le persone menzionate nella segnalazione, fatta salva ogni ulteriore forma di responsabilità prevista dalla legge che imponga l'obbligo di comunicare il nominativo del segnalato (es. richieste all'Autorità giudiziaria).

Salvi i casi in cui venga adita l'autorità giudiziaria, nelle more dell'accertamento dell'eventuale responsabilità disciplinare del segnalato, e fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della segnalazione, l'Organismo di Vigilanza deve trattare con riservatezza, segretezza e confidenzialità l'identità del segnalato e di tutte le persone menzionate nella segnalazione; in particolare, non deve rivelare il nome del segnalato senza il loro consenso e non deve consentire a terzi di accedere alla segnalazione e all'identità degli stessi.

La riservatezza viene garantita anche: a) nel caso di segnalazioni - interne o esterne - effettuate in forma orale attraverso linee telefoniche o, in alternativa, sistemi di messaggistica vocale ovvero, su richiesta della persona segnalante, mediante un incontro diretto con chi tratta la segnalazione; b) quando la segnalazione viene effettuata con modalità diverse da quelle istituite dalle amministrazioni/enti e da ANAC in conformità al decreto; c) quando la segnalazione perviene a personale diverso da quello autorizzato e competente a gestire le segnalazioni, al quale, comunque, le stesse vanno trasmesse senza ritardo.

La Società non sanziona disciplinarmente il soggetto segnalato sulla base di quanto affermato dal segnalante senza che vi siano riscontri oggettivi e senza che si sia proceduto a indagare i fatti oggetto di segnalazione e fino alla conclusione dei procedimenti avviati in ragione della segnalazione nel rispetto delle medesime garanzie previste in favore della persona segnalante.

Possibilità di audizione del segnalato

La persona segnalata può essere sentita o viene sentita, dietro sua richiesta, anche mediante procedimento cartolare attraverso l'acquisizione di osservazioni scritte e documenti.

Tale soggetto non ha il diritto di essere sempre informato della segnalazione che lo riguarda ma solo nell'ambito del procedimento eventualmente avviato nei suoi confronti a seguito della conclusione della gestione della segnalazione e nel caso in cui tale procedimento sia fondato in tutto o in parte sulla segnalazione.

Protezione del soggetto segnalato dalle segnalazioni in mala fede

Tutti i soggetti sono tenuti al rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. A tale fine, è fatto obbligo al soggetto segnalante dichiarare se ha un interesse privato collegato alla segnalazione.

Più in generale, la Società garantisce adeguata protezione dalle segnalazioni in malafede, censurando simili condotte ed informando che le segnalazioni inviate allo scopo di danneggiare o altrimenti recare pregiudizio nonché ogni altra forma di abuso del presente documento sono fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre sedi competenti.

7. FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

Al fine di incentivare l'uso dei sistemi interni di segnalazione e di favorire la diffusione di una cultura della legalità, CUSTOM illustra al proprio personale dipendente e ai propri collaboratori in maniera chiara, precisa e completa il procedimento di segnalazione interno adottato.

CUSTOM assicura altresì la puntuale informazione di tutto il personale dipendente e dei soggetti che con la stessa collaborano, non soltanto in relazione alle modalità di segnalazione adottate, ma anche con riferimento alla conoscenza, comprensione e diffusione degli obiettivi e dello spirito con cui la segnalazione deve essere effettuata.

Le informazioni in merito al canale di segnalazione, alle modalità e ai presupposti per effettuare le segnalazioni sono rese visibili:

- Nei luoghi di lavoro nonché accessibili alle persone che, pur non frequentando i luoghi di lavoro, intrattengono un rapporto giuridico con la Società nel perimetro della presente Procedura;
- Nel sito internet di CUSTOM, https://www.custom.biz/it_IT/home;
- Sulla Intranet aziendale.

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

Con le stesse modalità è altresì fornita informativa in merito alle condizioni per l'effettuazione della segnalazione esterna e della divulgazione pubblica, nonché in materia di segnalazioni sulle ritorsioni da comunicare ad ANAC.

8. PER CHI SEGNALE: COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO IL CANALE DI SEGNALAZIONE INTERNO

Chi può segnalare

Il sistema di segnalazione può essere attivato dai seguenti soggetti:

- Lavoratori subordinati della Società;
- Lavoratori autonomi che svolgono la propria attività lavorativa presso la Società;
- Collaboratori e lavoratori che svolgono la propria attività lavorativa presso soggetti che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore della Società;
- Liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso la Società;
- Volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti;
- Azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto presso la Società;

I segnalanti, nei rapporti con la Società e secondo quanto stabilito nel Modello e nel Codice Etico, devono segnalare quanto previsto nel paragrafo "Oggetto della segnalazione".

Quando si può presentare una segnalazione?

- Quando il rapporto giuridico è in corso;
- Durante il periodo di prova;
- Quando il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- Successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite prima dello scioglimento del rapporto stesso.

Cosa può essere oggetto di segnalazione?

Sono oggetto di segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia le informazioni sulle violazioni, compresi i fondati sospetti, di normative nazionali e dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato commesse nell'ambito dell'organizzazione dell'ente con cui il segnalante o denunciante intrattiene uno dei rapporti giuridici qualificati considerati dal legislatore e che consistono in:

- Condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, o violazioni dei Modelli organizzativi;
- Illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'UE relativi ai seguenti settori (sensibili): 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;
- Atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione come individuati nei regolamenti, direttive, decisioni, raccomandazioni e pareri dell'UE;
- Atti od omissioni riguardanti il mercato interno, comprese le violazioni delle norme dell'UE 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;
- Atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni dell'Unione nei settori indicati ai punti precedenti;
- Violazioni al Regolamento UE sui mercati delle cripto-attività;
- Violazioni ai principi propri delle certificazioni aziendali in essere (ISO 45001, ISO 14001, ISO 9001, ISO 37001, ISO 27001, SA8000).

La segnalazione può comprendere anche:

- Le informazioni relative alle condotte volte ad occultare le violazioni sopra indicate;
- Le attività illecite non ancora compiute ma che il *whistleblower* ritenga ragionevolmente possano verificarsi in presenza di elementi concreti precisi e concordanti;
- I fondati sospetti, così come definiti dalle Linee Guida ANAC.

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

Le disposizioni regolamentari non si applicano:

- Alle contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'autorità giudiziaria o contabile che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro o di impiego pubblico, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro con le figure gerarchicamente sovraordinate;
- Alle segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali riguardanti: servizi, prodotti e mercati finanziari, prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, sicurezza dei trasporti e tutela dell'ambiente;
- Alle 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.

Resta ferma l'applicazione delle disposizioni in materia di esercizio del diritto dei lavoratori di consultare i propri rappresentanti o i sindacati, di protezione contro le condotte o gli atti illeciti posti in essere in ragione di tali consultazioni, di autonomia delle parti sociali e del loro diritto di stipulare accordi collettivi, nonché di repressione delle condotte antisindacali di cui all'articolo 28 della legge 20 maggio 1970, n. 300.

I soggetti segnalati

Le segnalazioni possono riguardare i membri degli organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i soci, i collaboratori esterni, collaboratori non subordinati alla Società, nonché i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con la stessa e sono riferibili a qualsiasi tipo di condotta illecita di cui si sia venuti a conoscenza.

Contenuto della segnalazione

Il *whistleblower* è tenuto a fornire tutti gli elementi utili a consentire agli uffici competenti di procedere alle dovute e appropriate verifiche a riscontro dei fatti oggetto di segnalazione. A tale fine, la segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- Generalità del soggetto che effettua la segnalazione con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito della Società;
- La chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- Se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti;
- Se conosciute, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il soggetto che ha posto in essere i fatti oggetto di segnalazione;

- L’indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- L’indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- Ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Le segnalazioni dalle quali non è possibile ricavare l’identità del segnalante sono considerate anonime.

Si precisa che le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di verificare il loro autore, anche se recapitate tramite le modalità di seguito precisate, verranno prese in considerazione per ulteriori verifiche solo se:

- Adeguatamente circostanziate e in grado di fare emergere fatti e situazioni determinate;
- Non appaiano *prima facie* irrilevanti, destituite di fondamento o non circostanziate;
- Siano relative a fatti di particolare gravità e con un contenuto che risulti adeguatamente dettagliato, circostanziato e relazionato a contesti determinati (es: indicazione di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari).

Le segnalazioni anonime saranno quindi gestite secondo i criteri stabiliti per le segnalazioni ordinarie.

Resta fermo il requisito della buona fede e della veridicità dei fatti o situazioni segnalati, a tutela del denunciato.

La segnalazione non deve riguardare doglianze di carattere personale del segnalante o rivendicazioni/istanze che rientrano nella disciplina del rapporto di lavoro o rapporti col superiore gerarchico o colleghi, 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 asseritamente ascritti.

Modalità di segnalazione

Le segnalazioni devono essere trasmesse attraverso l’apposito canale per le segnalazioni *Whistlelink* accessibile dal sito web di CUSTOM e direttamente dal browser inserendo il seguente indirizzo: https://www.custom.biz/it_IT/home.

Il segnalante ha la possibilità di scegliere se segnalare in forma completamente anonima o se fornire il proprio nome e i propri dati di contatto (segnalazione riservata).

L’applicativo consente di effettuare le segnalazioni in forma scritta, mediante la compilazione del relativo modulo, oppure inviando un messaggio di testo.

Il segnalante potrà altresì inserire nell’applicativo la richiesta di un incontro diretto, che sarà fissato entro un ragionevole termine dalla data di ricezione della richiesta, secondo le modalità che saranno comunicate dal gestore della segnalazione attraverso l’applicativo stesso.

L’applicativo garantisce, attraverso il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell’identità del segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Tutte le segnalazioni ricevute sono crittografate con standard certificati ISO 27001 di altissima sicurezza e i dati sono archiviati su server sicuri all'esterno della rete aziendale.

L'applicativo consente altresì al segnalante di mantenere l'anonimato.

Il segnalante deve fornire una segnalazione circostanziata, indicando tutti gli elementi utili a consentire ai soggetti preposti di procedere alle dovute ed appropriate verifiche ed accertamenti a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

Una volta concluso il processo di inserimento della segnalazione, l'applicativo assegna un numero identificativo alla segnalazione. Accedendo alla sezione "Segui il mio caso", inserendo il numero della segnalazione e la *password* generati in fase di inserimento della segnalazione, è possibile monitorare lo stato di avanzamento della gestione della segnalazione o comunicare direttamente con il gestore della segnalazione in caso di richieste di approfondimento o di incontro diretto.

Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di effettuare denunce all'autorità giudiziaria e contabile, nei casi di loro competenza.

9. PER CHI RICEVE LA SEGNALEZIONE: COSA ACCADE DOPO LA SEGNALEZIONE

La gestione del canale di segnalazione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate all'Organismo di Vigilanza di CUSTOM.

La funzione competente assicura che siano effettuate tutte le opportune verifiche sui fatti segnalati verificabili, attraverso una o più delle seguenti attività, garantendo che tali fasi siano svolte nel minor tempo possibile e nel rispetto dei principi di obiettività, competenza e diligenza professionale. Inoltre, saranno assicurate modalità idonee a garantire la trasparenza, la tracciabilità e la correttezza nello svolgimento delle attività di gestione delle segnalazioni.

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

Inoltre, ai sensi di quanto previsto dal Decreto, è necessario che, durante le fasi di istruttoria e di accertamento della segnalazione, sia tutelata la riservatezza dell'identità della persona segnalante, del segnalato e di tutte le persone coinvolte e/o menzionate nella segnalazione.

Ai fini della presente procedura, all'Organismo di Vigilanza spettano i seguenti adempimenti:

- Rilasciare al segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione della segnalazione;
- Mantenere le interlocuzioni con la persona segnalante e richiedere, se necessario, integrazioni;
- Dare diligente seguito alle segnalazioni ricevute;
- Fornire riscontro alla segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione.

Le attività del processo di gestione delle segnalazioni sono descritte nei paragrafi che seguono.

Ricezione

Ricevuta la segnalazione, l'Organismo di Vigilanza deve rilasciare al segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione, al fine di informarlo del fatto che la stessa è stata presa in considerazione.

Qualora la segnalazione interna riguardi violazioni dei principi e delle procedure propri della certificazione SA8000, la funzione incaricata della gestione delle segnalazioni ne dispone la trasmissione al SPT entro sette giorni dal ricevimento.

Il SPT potrà svolgere un'indagine parallela per le finalità della certificazione SA8000.

Qualora la segnalazione venga trasmessa ad un soggetto diverso dal gestore delle segnalazioni identificato e/o venga trasmessa con una modalità differente da quella prevista, sussiste l'obbligo di trasmetterla entro sette giorni dal suo ricevimento, in originale con gli eventuali allegati, all'Organismo di Vigilanza, dandone contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante, nel rispetto di criteri di massima riservatezza e con modalità idonee a tutelare il segnalante e l'identità e l'onorabilità dei soggetti segnalati, senza pregiudizio per l'efficacia delle successive attività di accertamento.

Nel caso in cui l'Organismo di Vigilanza coincida con il segnalante, con il segnalato o sia comunque una persona coinvolta o interessata dalla segnalazione, la segnalazione potrà essere indirizzata al vertice aziendale, su cui grava l'obbligo di garantire la gestione efficace, indipendente e autonoma, sempre nel rispetto dell'obbligo di riservatezza previsto dalla disciplina.

Verifica preliminare

L'obiettivo della verifica preliminare è di procedere alla classificazione delle comunicazioni ricevute al fine di identificare le segnalazioni da trattare in applicazione del presente strumento normativo, nonché valutare la presenza dei presupposti necessari all'avvio della successiva fase di accertamento.

L'Organismo di Vigilanza effettua un primo *screening* di ammissibilità della stessa, valutando:

- Se il segnalante rientri tra i soggetti qualificati di cui all'art. 3 del D.lgs. 24/2023;
- Se la segnalazione rientri tra quelle previste dall'art. 2 del D.lgs. 24/2023;
- Se la segnalazione ha lo scopo di sottoporre all'attenzione della Società un comportamento che pone a rischio la sua attività e/o i terzi;
- Quanto è grave e urgente il rischio per la Società e/o per i terzi;
- Se l'oggetto della segnalazione è già stato valutato in passato;
- Se la segnalazione contiene sufficienti elementi per poter essere verificata o se, al contrario, risulta troppo generica o priva degli elementi necessari per una successiva indagine.

Svolti gli opportuni approfondimenti ed analisi, l'Organismo di Vigilanza alternativamente:

- Propone, dandone comunicazione al segnalante – se noto –, l'archiviazione delle segnalazioni: i) improcedibili, non essendo il segnalante soggetto legittimato a effettuare la segnalazione e non rientrando l'oggetto della segnalazione tra gli ambiti di applicazione della disciplina; ii) inammissibili per a) mancanza dei dati che costituiscono gli elementi essenziali della segnalazione; b) manifesta infondatezza degli elementi di fatto riconducibili alle

violazioni tipizzate dal legislatore; c) esposizione di fatti di contenuto generico tali da non consentirne la comprensione agli uffici o alla persona preposti; d) produzione di sola documentazione senza la segnalazione vera e propria di violazioni; iii) palesemente infondate ed illecite; iv) contenenti fatti già oggetto in passato di specifiche attività di istruttoria e già archiviate, ove dalle verifiche preliminari svolte non emergano nuove informazioni tali da rendere necessarie ulteriori attività di verifica; v) circostanziate verificabili per le quali, alla luce degli esiti delle verifiche preliminari condotte, non valuta necessario l'avvio della successiva fase istruttoria.

Le segnalazioni archiviate potranno essere riaperte qualora per sopraggiunte informazioni, documenti o fatti, anche assunti dall'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle proprie attività vigilanza e controllo sulla efficace attuazione del Modello Organizzativo, ovvero nel contesto di segnalazioni formulate da altri segnalanti, dovessero emergere nuovi elementi da cui possa accertarsi la fondatezza della segnalazione;

- Contatta il segnalante qualora ritenga la segnalazione eccessivamente generica, al fine di chiedere di fornire elementi utili all'indagine, procedendo, poi, all'archiviazione della segnalazione nel caso in cui non siano forniti elementi ulteriori o siano comunque forniti elementi ritenuti insufficienti;
- Trasmette le comunicazioni ricevute non identificate come segnalazioni alle funzioni aziendali competenti a riceverle e trattarle sulla base delle normative di riferimento, informando, ove possibile, il mittente della comunicazione che la problematica segnalata non rientra tra le fattispecie previste dal presente strumento normativo e che sarà presa in carico da parte delle competenti funzioni aziendali.

Istruttoria

L'obiettivo delle attività di accertamento sulle segnalazioni è di procedere alle verifiche, analisi e valutazioni specifiche circa la fondatezza o meno dei fatti segnalati, nonché di formulare eventuali raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e sui processi aziendali interessati dalla segnalazione.

A seguito dell'invio della segnalazione, il segnalante non anonimo potrà essere ricontattato dall'organismo competente in caso di necessità di acquisire elementi utili alla fase istruttoria.

È facoltà del segnalante inviare ulteriori informazioni di cui verrà eventualmente a conoscenza ai fini dell'integrazione dei fatti oggetto della segnalazione, nonché richiedere aggiornamenti sullo stato della segnalazione: in tale modo è possibile instaurare una sorta di colloquio diretto con il segnalante stesso.

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate all'organismo competente, che vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

L'Organismo di Vigilanza svolge direttamente tutte le attività volte all'accertamento dei fatti oggetto della segnalazione.

Può anche avvalersi del supporto e della collaborazione di strutture e funzioni aziendali, quando, per la natura e la complessità delle verifiche, risulti necessario un loro coinvolgimento; come anche di consulenti esterni, con relativi oneri a carico della Società.

L'Organismo di Vigilanza definirà le modalità di espletamento delle indagini e, se ritenuto opportuno, può sentire direttamente l'autore della segnalazione - se noto - o i soggetti menzionati nella medesima ovvero persone che ritiene possano riferire informazioni importanti ai fini della corretta gestione della segnalazione.

Durante l'attività istruttoria della segnalazione è fatto salvo il diritto alla riservatezza e il rispetto dell'anonimato del segnalante, salvo che ciò non sia possibile per le caratteristiche delle indagini da svolgere. Nel qual caso su chi è intervenuto a supporto dell'organismo gravano i medesimi doveri di comportamento, volti alla riservatezza del segnalante.

Qualora, all'esito della fase istruttoria si rilevi che la segnalazione sia: (i) non fondata sulla base di elementi oggettivi, e (ii) fatta in malafede o con grave negligenza, l'Organismo di Vigilanza:

- Potrà decidere, con provvedimento motivato, di archivarla cancellando i nomi e gli elementi che possano consentire l'identificazione dei soggetti segnalati,
- La trasmette alle competenti funzioni per la valutazione dell'adozione di eventuali sanzioni disciplinari o altri provvedimenti nei confronti del segnalante,
- Ne monitora l'attuazione e assicura che sia informato tempestivamente il soggetto segnalato attraverso il canale di segnalazione.

Le segnalazioni archiviate potranno essere riaperte qualora per sopraggiunte informazioni, documenti o fatti, anche assunti dall'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle proprie attività vigilanza e controllo sulla efficace attuazione del Modello Organizzativo, ovvero nel contesto di segnalazioni formulate da altri segnalanti, dovessero emergere nuovi elementi da cui possa accertarsi la fondatezza della segnalazione.

Qualora, all'esito della verifica, la segnalazione risulti fondata, l'Organismo di Vigilanza, in relazione alla violazione provvederà:

- A comunicare l'esito dell'accertamento e delle proprie valutazioni tempestivamente: i) al Presidente del Consiglio di Amministrazione e, alla prima riunione utile, a tutto il Consiglio e al Collegio sindacale;
- A comunicare l'esito dell'accertamento al Responsabile della struttura di appartenenza dell'autore della violazione accertata, affinché provveda, se necessario, ad una ulteriore verifica eventualmente supportato da legali, nonché all'adozione dei provvedimenti gestionali e migliorativi di competenza, incluso, sussistendone i presupposti, l'esercizio dell'azione disciplinare;
- Ad adottare gli eventuali ulteriori provvedimenti e/o azioni che nel caso concreto si rendano necessari a tutela dell'azienda, inclusa, ove necessaria, la presentazione della denuncia all'autorità giudiziaria competente;
- A informare tempestivamente il soggetto segnalante attraverso il canale di segnalazione.

Il SPT verrà informato dei casi rilevanti per i fini della certificazione SA8000 e potrà integrare il Piano di Azione con le misure correttive ritenute necessarie.

L'Organismo di Vigilanza monitora il relativo stato di attuazione delle azioni correttive attraverso *follow-up*.

Feedback al segnalante

Terminata la fase istruttoria ed assunte le opportune decisioni circa la segnalazione, è compito dell'Organismo di Vigilanza:

- Fornire, attraverso il canale di segnalazione, un feedback al segnalante entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione, al fine di informarlo sulla gestione e valutazione della segnalazione e sull'attività svolta;
- Con il contributo degli eventuali consulenti esterni incaricati, predisporre un report finale nel quale sono indicate le risultanze dell'indagine svolta.

10. CONTROLLI, ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE, TRACCIABILITÀ

Tutte le segnalazioni pervenute tramite il tool informatico sono automaticamente codificate e registrate.

Tutta la documentazione viene conservata 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 normativamente previsti.

In caso di segnalazioni effettuate via telefono:

- 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 personale addetto, essa, previo consenso della persona segnalante, è documentata a cura dell'Organismo di Vigilanza 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.

Al fine di garantire la gestione e la tracciabilità delle segnalazioni e delle relative attività di istruttorie, l'Organismo di Vigilanza predispone e aggiorna il sistema dedicato alla gestione,

monitoraggio e reporting delle segnalazioni assicurando l'archiviazione di tutta la relativa documentazione di supporto.

A tale scopo, l'Organismo di Vigilanza garantisce la conservazione della documentazione originale delle segnalazioni, nonché delle carte di lavoro relative alle istruttorie e agli audit riferiti alle segnalazioni, in appositi archivi cartacei/informatici con i più elevati standard di sicurezza/riservatezza in coerenza con le disposizioni normative e secondo le specifiche regole interne.

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

11. APPARATO SANZIONATORIO

Perdita del regime di protezione

Resta valida la responsabilità penale e disciplinare del *whistleblower*:

- Qualora sia accertata, anche con sentenza di primo grado non definitiva, la responsabilità penale del segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o nel caso in cui tali reati siano commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile;
- In caso di responsabilità civile per lo stesso titolo per dolo o colpa grave;

Sono inoltre fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, quali segnalazioni riscontrate come infondate, ovvero quelle manifestamente opportunistiche e/o compiute al solo scopo di danneggiare il denunciato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione della presente Policy.

Sono analogamente sanzionate anche tutte le accertate violazioni delle misure poste a tutela del segnalante e del segnalato.

Saranno eventualmente applicati nei confronti del soggetto responsabile dell'illecito segnalato gli opportuni provvedimenti disciplinari/sanzionatori

I provvedimenti disciplinari, – previsti o richiamati dal Modello Organizzativo 231, dal CCNL di settore e - ove vigente - dal Codice disciplinare della società interessata, saranno proporzionati all'entità e gravità dei comportamenti illeciti accertati e potranno giungere sino alla risoluzione del rapporto di lavoro, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle normative di CCNL applicabili.

In particolare, nel valutare la sanzione disciplinare da adottare nei confronti di chi adotta misure ritorsive o discriminatorie nei confronti del segnalante si terrà conto della gravità di tali misure ritorsive o discriminatorie, dell'eventuale danno alla salute subito dal segnalante in conseguenza di tali misure, nonché della circostanza che tali misure siano state adottate in maniera reiterata o con la partecipazione di due o più persone

In caso di segnalazioni prodotte in evidente malafede, l' Organismo di Vigilanza si riserva di archiviare le stesse cancellando i nomi e gli elementi che possano consentire l'identificazione dei soggetti segnalati.

Limitazioni della responsabilità

Non è punibile chi 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 o denunciata.

La scriminante penale opera "quando, 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 la segnalazione, la divulgazione pubblica o la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile è stata effettuata nelle modalità richieste".

Quando ricorrono le ipotesi di cui sopra, è esclusa altresì ogni ulteriore responsabilità, anche di natura civile o amministrativa.

Salvo che il fatto costituisca reato, è esclusa la responsabilità, anche di natura civile o amministrativa, per l'acquisizione delle informazioni sulle violazioni o per l'accesso lecito alle stesse. È esclusa la responsabilità penale e ogni altra responsabilità, anche di natura civile o amministrativa, anche per i comportamenti, gli atti o le omissioni se collegati alla segnalazione, denuncia, divulgazione pubblica e strettamente necessari a rivelare la violazione.

La responsabilità penale e ogni altra responsabilità, anche di natura civile o amministrativa, non è esclusa per i comportamenti, gli atti o le omissioni non collegati alla segnalazione, alla denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o alla divulgazione pubblica o che non sono strettamente necessari a rivelare la violazione.

Ulteriori disposizioni

Sono disciplinarmente sanzionate le ritorsioni, le ipotesi in cui la segnalazione sia stata ostacolata o sia stato tentato di ostacolarla, la violazione dell'obbligo di riservatezza, la mancanza di verifica ed analisi delle segnalazioni ricevute, le segnalazioni manifestamente opportunistiche effettuate al solo scopo di diffamare e/o calunniare il denunciato o altri soggetti.

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

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

Si rinvia al d.lgs. 24/2023 per quanto non espressamente previsto.

12. LE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE APPLICATE DALL'ANAC

Come previsto dall'art. 21 del D.Lgs. 24/2023, fermi restando gli altri profili di responsabilità (civile, penale, amministrativa e disciplinare), l'ANAC può applicare al responsabile (Società o persona fisica) le seguenti sanzioni amministrative pecuniarie:

- da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile

- abbia commesso ritorsioni;
- da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile abbia ostacolato la segnalazione o abbia tentato di ostacolarla;
 - da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che la persona fisica individuata come responsabile abbia violato l’obbligo di riservatezza di cui all’art. 12 del d.lgs. n. 24/2023. Restano salve le sanzioni applicabili dal Garante per la protezione dei dati personali per i profili di competenza in base alla disciplina in materia di dati personali¹⁴⁶;
 - da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che non sono stati istituiti canali di segnalazione; in tal caso responsabile è considerato l’organo di indirizzo sia negli enti del settore pubblico che in quello privato;
 - da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che non sono state adottate procedure per l’effettuazione e la gestione delle segnalazioni ovvero che l’adozione di tali procedure non è conforme a quanto previsto dal decreto; in tal caso responsabile è considerato l’organo di indirizzo sia negli enti del settore pubblico che in quello privato;
 - da 10.000 a 50.000 euro quando accerta che non è stata svolta l’attività di verifica e analisi delle segnalazioni ricevute; in tal caso responsabile è considerato il gestore delle segnalazioni;
 - da 500 a 2.500 euro, quando è accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità civile della persona segnalante per diffamazione o calunnia nei casi di dolo o colpa grave, salvo che la medesima sia stata già condannata, anche in primo grado, per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all’autorità giudiziaria.

13. ALLEGATI

ALLEGATO 1 – INFORMATIVA PRIVACY

ALLEGATO 2 - IL CANALE DI SEGNALEZIONE ESTERNO

ALLEGATO 3- LA DIVULGAZIONE PUBBLICA

ALLEGATO 1 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE SEGNALAZIONI IN FORMA RISERVATA DI VIOLAZIONI (INFORMATIVA WHISTLEBLOWING)

La presente informativa viene resa dal Titolare per i trattamenti di dati personali effettuati nel processo di gestione delle segnalazioni delle violazioni ai sensi del D.Lgs. 24/2023 e Direttiva (UE) 2019/1937 (cosiddette “Segnalazioni Whistleblowing”).

Se la segnalazione proviene da un soggetto legato da un rapporto di lavoro o collaborazione con il Titolare del trattamento, questa informativa deve intendersi come integrativa e non sostitutiva dell’informativa resa dal Titolare nell’ambito della gestione del rapporto di lavoro.

Titolare del trattamento – dati di contatto

Custom S.p.a

Via Berettine 2/B 43010 Fontevivo (PR),

E-mail: privacy@custom.it

centralino 0521 680111.

Soggetti interessati

La persona che trasmette la Segnalazione (il/la “Segnalante”); le persone segnalate o citate nella Segnalazione; altre persone coinvolte nella Segnalazione come definite dal D.Lgs. 24/2023 quali i Facilitatori oppure altre persone correlate, di seguito tutte indicate con il termine “Interessati”.

Finalità del trattamento

I dati saranno trattati per le seguenti finalità sulla base delle relative basi giuridiche:

- **Finalità:** Gestione delle segnalazioni whistleblowing derivanti dall'applicazione del D.Lgs. 231/01, della Direttiva 2019/1937 e del D.Lgs. 24/2023
- **Base giuridica:** Il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento. GDPR, Art. 6 par. 1 comma c)

In nessun modo ai suoi dati personali verrà applicato un processo decisionale automatizzato (profilazione).

Categorie di dati personali trattati

Per le finalità soprariportate si rende necessario trattare:

- Dati comuni identificativi e di contatto del segnalante (tranne il caso di segnalazione anonima) e degli altri Interessati; altri dati personali comuni degli Interessati che sono contenuti nella Segnalazione;
- Dati personali particolari come definiti da art. 9 del GDPR, qualora le informazioni di questo tipo siano inserite nella segnalazione e riferibili agli Interessati, delle seguenti categorie: dati sanitari e stato di salute, opinioni e adesioni sindacali o politiche, convinzioni religiose o filosofiche, dati di razza o etnia.

Modalità del trattamento

I dati raccolti sono trattati unicamente da personale espressamente istruito ed autorizzato dal Titolare, con strumenti elettronici su archivi digitali e con procedure manuali in archivi cartacei; ogni trattamento avviene nel rispetto di pertinenza, minimizzazione, liceità, in conformità alla normativa sui dati personali e con la protezione garantita delle adeguate misure di sicurezza previste contro accessi non autorizzati, alterazione o modifica, cancellazione o eliminazione, comunicazione non autorizzata o diffusione.

Comunicazione dei dati personali

I dati personali potranno essere comunicati a: organi collegiali o istituzionali, autorità pubbliche quali l'Autorità Giudiziaria e gli organi di polizia, che trattano i dati in qualità di autonomi titolari del trattamento. Possono essere comunicati a soggetti terzi, designati nostri Responsabili del trattamento, ad esempio consulenti esterni o studi legali, che sono eventualmente coinvolti nel processo di gestione della segnalazione.

I dati personali non saranno diffusi in alcun modo e non saranno trasferiti in paesi terzi ma saranno trattati esclusivamente all'interno dell'Unione Europea.

Diffusione dei dati personali

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

Trasferimento dei dati in Paesi terzi

I dati personali raccolti sono trattati esclusivamente all'interno dell'Unione Europea.

Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono conservati entro i termini previsti dall'art. 14 del D.Lgs. 24/2023, per il tempo necessario al trattamento della segnalazione ovvero per non oltre 5 anni a decorrere dalla data di comunicazione dell'esito finale della Segnalazione; inoltre, i dati possono essere conservati per tutto il periodo necessario allo svolgimento degli eventuali procedimenti (disciplinare, amministrativo o contabile, penale) che possono essere avviati a seguito della segnalazione.

È fatta salva la conservazione dei dati personali, anche particolari, per un periodo superiore, nei limiti del termine di prescrizione dei diritti, in relazione ad esigenze connesse all'esercizio del diritto di difesa in caso di controversie.

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

Diritti dell'interessato ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 - Articoli da 15 a 22

L'interessato ha diritto di rivolgersi al Titolare del trattamento, presso i recapiti indicati nei dati di contatto, per ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha il diritto di conoscere: l'origine dei dati personali; le finalità e modalità del trattamento; la logica applicata in caso di trattamento automatizzato ovvero effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante del titolare o del responsabile nel

caso che questi siano stabiliti fuori dall'Unione europea; i soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; l'attestazione che le operazioni di cancellazione e/o anonimizzazione sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato; la portabilità dei dati in formato elettronico strutturato e trasmissibile. L'interessato ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

L'interessato ha anche il diritto di proporre reclamo, nei modi e nei termini previsti, presso il Garante per la protezione dei dati personali: si invita a visitare il sito web www.gpdp.it per maggiori dettagli. Per approfondimenti sulla protezione dei dati personali si invita alla consultazione del sito del Garante www.gpdp.it/regolamentoue.

Ai sensi dell'articolo 2-undecies del Codice Privacy (in attuazione dell'articolo 23 del GDPR), si informano gli Interessati che i diritti non possono essere esercitati (con richiesta al Titolare ovvero con reclamo ai sensi dell'articolo 77 del GDPR) qualora dall'esercizio di tali diritti possa derivare un pregiudizio effettivo e concreto alla riservatezza dell'identità del segnalante. In particolare, l'esercizio di tali diritti: sarà possibile in conformità alle disposizioni di legge o normative che regolano il settore; potrà essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo all'interessato, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei diritti fondamentali e dei legittimi interessi dell'interessato, al fine di salvaguardare la riservatezza dell'identità del segnalante. In tali casi, i diritti dell'interessato possono essere esercitati anche tramite il Garante con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice Privacy, nel qual caso il Garante informa l'interessato di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto dell'interessato di proporre ricorso giurisdizionale.

ALLEGATO 2 - COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO IL CANALE DI SEGNALAZIONE ESTERNO

L'Autorità competente per le segnalazioni esterne, anche del settore privato, è l'ANAC.

È possibile segnalare all'Autorità solo laddove ricorra una delle seguenti condizioni:

- Non è prevista, nell'ambito del 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 indicato nel presente allegato;
- Se il segnalante abbia già effettuato una segnalazione interna ma essa non abbia avuto seguito;
- Allorché il segnalante abbia fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione possa dar luogo a una ritorsione;
- Nel caso in cui il segnalante abbia fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Il canale di segnalazione istituito dall'ANAC, al pari dei canali interni, deve essere idoneo ad assicurare, anche tramite strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità del segnalante e di coloro che sono coinvolti nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione stessa e della relativa documentazione.

Anche in questo caso, le segnalazioni possono essere effettuate sia tramite piattaforma informatica sia in forma orale, (attraverso linee telefoniche o sistemi di messaggistica vocale) e, se richiesto dal segnalante, tramite un incontro diretto da fissarsi entro un termine ragionevole.

Se la segnalazione esterna è stata presentata a un soggetto non competente, essa è trasmessa, entro sette giorni dal ricevimento, all'ANAC, informando il segnalante della trasmissione.

È previsto l'obbligo per l'ANAC di:

- Fornire a qualsiasi persona interessata informazioni sull'uso del canale di segnalazione esterna e del canale di segnalazione interna, nonché sulle misure di protezione di cui al D.lgs n. 24/23;
- Notificare un avviso di avvenuta ricezione della segnalazione all'interessato entro sette giorni dalla data del suo ricevimento, salvo esplicita richiesta contraria della persona segnalante ovvero salvo il caso in cui l'ANAC ritenga che l'avviso pregiudicherebbe la protezione sulla riservatezza dell'identità della persona segnalante;
- Mantenere le interlocuzioni con la persona segnalante e richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni;
- Dare diligente seguito alle segnalazioni ricevute;
- Svolgere l'istruttoria necessaria a dare seguito alla segnalazione, anche mediante audizioni e acquisizione di documenti;

- Dare un riscontro in merito alla segnalazione entro il termine di tre mesi o, se ricorrono giustificate e motivate ragioni, entro sei mesi dalla data di avviso di ricevimento della segnalazione esterna o, in mancanza di detto avviso, dalla scadenza dei setti giorni dal ricevimento;
- Comunicare alla persona segnalante l'esito finale.

L'ANAC può non dare seguito alle segnalazioni che riportano violazioni di lieve entità e procedere alla loro archiviazione.

Gli obblighi di riservatezza devono essere assicurati anche qualora la segnalazione sia ricevuta attraverso canali diversi rispetto a quelli predisposti o attraverso personale diverso da quello addetto, al quale tuttavia la segnalazione deve essere trasmessa senza ritardo.

Per la gestione delle segnalazioni l'ANAC deve impiegare personale adeguatamente formato per fornire alle persone interessate informazioni sull'utilizzo dei sistemi di segnalazione interna ed esterna e delle tutele di cui hanno diritto.

ALLEGATO 3 - COME E QUANDO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE UTILIZZANDO LA DIVULGAZIONE PUBBLICA

È possibile per il segnalante effettuare una divulgazione pubblica beneficiando della protezione.

Il segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia della protezione se ricorre una delle seguenti condizioni:

- La persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna e non è stato dato riscontro entro i termini stabiliti in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle segnalazioni;
- La persona segnalante ha fondato motivo di ritenere, ragionevolmente, sulla base di circostanze concrete e quindi, non su semplici illazioni, 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.

La protezione della riservatezza non si applica nel caso in cui la persona segnalante abbia intenzionalmente rivelato la sua identità mediante ad esempio piattaforme web o social media. Lo stesso vale nell'ipotesi in cui il soggetto si rivolga direttamente ad un giornalista. In tal caso, infatti, restano ferme le norme sul segreto professionale dei giornalisti, con riferimento alla fonte della notizia.

Nel caso in cui, invece, colui che effettua la divulgazione non riveli la propria identità (ad es. utilizzando uno pseudonimo o un nickname nel caso di social) tali divulgazioni sono equiparabili alle segnalazioni anonime.

