

## AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA WHISTLEBLOWING AI SENSI DEL D.LGS. 24/2023

### 1. Premessa

Il 30 marzo 2023 è entrato in vigore il d.lgs. n. 24/2023, attuativo della Direttiva (UE) 2019/1937. Raccoglie in un unico testo normativo l'intera disciplina dei canali di segnalazione e delle tutele riconosciute ai segnalanti (il *whistleblower*) sia del settore pubblico che privato.

Con la presente procedura, Elior Servizi S.r.l. (d'ora in avanti anche "Elior" o la "Società") individua i requisiti oggettivi e soggettivi nonché gli strumenti e le tutele posti in attuazione della normativa a protezione dei *whistleblower*.

### 2. Definizioni

Per "Segnalazione" o "whistleblowing" si intende, ai sensi dell'articolo 2, lett. c) del decreto legislativo n. 24/2023, «la comunicazione scritta od orale di informazioni sulle violazioni».

La "Violazione" (ovvero il fondato sospetto di una violazione), invece, riguarda «comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato e che consistono», tra l'altro in:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del d.lgs. 231/2001 o violazioni del Modello di organizzazione e di gestione;
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'UE relativi ai seguenti settori:
  - a) appalti pubblici;
  - b) servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo;
  - c) sicurezza e conformità dei prodotti;
  - d) sicurezza dei trasporti;
  - e) tutela dell'ambiente;
  - f) radioprotezione e sicurezza nucleare;
  - g) sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali;
  - h) salute pubblica;
  - i) protezione dei consumatori;
  - j) 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'UE;
- atti od omissioni riguardanti il Mercato Interno (ad es.: concorrenza e aiuti di Stato);
- atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni di cui agli atti dell'UE in alcuni specifici settori;
- occultamento delle violazioni di cui sopra;
- attività illecite non ancora compiute ma che il segnalante ritenga ragionevolmente possano verificarsi in presenza di elementi concreti, precisi e concordanti.

Il "Segnalante" è la persona fisica che effettua la Segnalazione o la divulgazione pubblica di informazioni sulle violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

Il "Facilitatore" è la 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.

La “*Ritorsione*” è 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.

### 3. Destinatari

Destinatari della procedura sono i Vertici aziendali, i componenti degli organi sociali di Elior Servizi S.r.l. nonché tutti i suoi Dipendenti, collaboratori, interni ed esterni, liberi professionisti e consulenti, fornitori, volontari e tirocinanti (che, in varia misura, collaborano con la Società), i Soci.

Non sussiste in ogni caso, in capo ai predetti soggetti, nessun obbligo di Segnalazione.

### 4. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura disciplina il processo di ricezione, analisi e trattamento delle Segnalazioni, nonché le forme di tutela garantite ai *Whistleblower*.

### 5. La Segnalazione

La Segnalazione è la comunicazione, scritta od orale, di informazioni sulle violazioni. Per il contenuto di quest’ultima si rimanda al Punto 2 (*Definizioni*), dovendo la stessa comunque riguardare violazioni che possano incidere sull’interesse pubblico o sull’interesse all’integrità della Società.

In generale, le informazioni sottese alla Segnalazione possono riguardare sia le violazioni commesse, sia quelle non ancora commesse che il Segnalante, ragionevolmente, ritiene potrebbero esserlo sulla base di elementi concreti.

Inoltre, possono essere oggetto di Segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia anche quegli elementi che riguardano condotte volte ad occultare le violazioni.

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 di informazioni acquisite solo sulla base di indiscrezioni o vociferazioni scarsamente attendibili (si pensi alle *voci di corridoio*).

#### 5.1. La necessaria attinenza con il contesto lavorativo del Segnalante

Le informazioni oggetto di Segnalazione devono riguardare comportamenti, atti od omissioni di cui il Segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo.

#### 5.2. Irrilevanza dei motivi personali

I motivi che hanno indotto la persona a segnalare sono irrilevanti.

#### 5.3. Cosa non può essere considerato Segnalazione

La Segnalazione non riguarda «*contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro o di impiego pubblico, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro o di impiego pubblico con le figure gerarchicamente sovraordinate*».

I motivi che hanno indotto il *whistleblower* ad effettuare la segnalazione sono da considerarsi irrilevanti al fine di decidere sul riconoscimento delle tutele previste dall’Ordinamento.

Non possono, inoltre, costituire oggetto di Segnalazione:

- a) Le segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria ed esclusiva da altri atti dell’Unione Europea o Nazionali;
- b) 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.

#### 5.4. Cosa deve necessariamente indicare una Segnalazione

La Segnalazione deve essere il più possibile circostanziata al fine di consentire la delibazione dei fatti da parte dei soggetti competenti a riceverla e gestirla.

È necessario, inoltre, che siano chiaramente indicate:

- a) le circostanze di tempo e di luogo;
- b) la descrizione del fatto;
- c) le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto al quale attribuire i fatti segnalati;
- d) l'indicazione esplicita che si tratta di una Segnalazione di *whistleblowing*;
- e) l'espressa richiesta di mantenere riservata la propria identità e di beneficiare delle tutele previste in caso di eventuali ritorsioni subite in ragione della Segnalazione.

#### 5.5. Segnalazioni anonime

La Segnalazione da cui non è possibile ricavare l'identità del Segnalante è considerata *anonima*. Le Segnalazioni anonime, ove circostanziate, devono ritenersi tuttavia equiparate alle segnalazioni ordinarie. Al Segnalante anonimo sono, quindi, garantite tutte le tutele previste dalla legge.

La Società, dunque, provvederà a registrare la Segnalazione *anonima* e provvederà a conservare la relativa documentazione nelle forme previste (v. *infra*) non oltre cinque anni dalla data di ricezione della stessa Segnalazione.

#### 5.6. Canali di segnalazione

Le Segnalazioni devono essere trasmesse attraverso i canali appositamente predisposti:

- a) Canale interno
- b) Canale esterno (gestito dall'A.N.A.C.)
- c) Divulgazioni pubbliche
- d) Denuncia all'Autorità Giudiziaria o contabile

L'O.d.V. deve, inoltre, mettere a disposizione del Segnalante, informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le Segnalazioni.

Le suddette informazioni sono esposte e rese facilmente visibili nei luoghi di lavoro, nonché accessibili alle persone che, pur non frequentando i luoghi di lavoro, intrattengono un rapporto giuridico di collaborazione.

Inoltre, Elior Servizi rende pubbliche nel proprio sito *internet*, in una sezione dedicata, tutte le predette informazioni.

### 6. Canale di segnalazione interno

Il canale di segnalazione interno è da considerarsi il canale preferibile.

Tale canale è dedicato alle segnalazioni aventi ad oggetto illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, e del relativo Modello, nonché illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'UE relativi ai settori sopra indicati.

Tuttavia, in caso di violazioni rilevanti solo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (per es. violazione di un protocollo di prevenzione che non integra un illecito civile/penale/amministrativo) l'unico canale di segnalazione utilizzabile è quello interno.

Ai sensi dell'art. 4, d.lgs. 24/2023, le *Segnalazioni* devono essere inviate all'Organismo di Vigilanza utilizzando una delle seguenti modalità:

- a) mediante invio telematico all'indirizzo [Segnalazioni231.EliorServizi@elior.it](mailto:Segnalazioni231.EliorServizi@elior.it);
- b) comunicazione in forma orale o via fax al numero **+39.02.36538988**.

Inoltre, su espressa richiesta del Segnalante, questi può effettuare una Segnalazione mediante un incontro diretto con l'O.d.V. fissato entro un termine comunque non superiore a trenta (30) giorni.

Laddove la segnalazione riguardi lo stesso Organismo di Vigilanza, la Segnalazione potrà essere inviata a mezzo posta elettronica ordinaria al seguente indirizzo: ***Segnalazioni.OdvServizi@elior.it***.

## 7. Canale di segnalazione esterno

L'Autorità competente per le segnalazioni esterne è l'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.).

La Segnalazione esterna ha carattere *residuale*. Tale canale non può essere utilizzato con riferimento a segnalazioni rilevanti solo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (per es. violazione di un protocollo di prevenzione che non integra un illecito civile/penale/amministrativo), per le quali l'unico canale utilizzabile è quello *interno*.

È possibile segnalare ad A.N.A.C. allorché ricorra una delle seguenti condizioni:

- a) non è prevista, nell'ambito del contesto lavorativo, l'attivazione del canale di segnalazione interna o questo, benché obbligatorio, non risulta essere ancora attivo, ovvero, in ultima ipotesi, se anche già attivo, non risulti conforme al contenuto del d.lgs. n. 24/2023 (art. 4);
- b) il segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e, ciononostante, la stessa non ha avuto alcun seguito;
- c) il segnalante ha fondati motivi di ritenere che, qualora effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito o che la medesima segnalazione possa determinare il rischio di ritorsione;
- d) il segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

L'A.N.A.C. riceve le segnalazioni mediante canali appositamente predisposti:

- a) piattaforma informatica;
- b) segnalazione orali;
- c) incontri diretti entro un termine ragionevole, su richiesta del Segnalante.

Il canale di segnalazione esterna istituito dall'A.N.A.C. garantisce la riservatezza del Segnalante, della persona coinvolta nonché di tutte le persone eventualmente menzionate nella Segnalazione medesima nonché del contenuto della Segnalazione e della relativa documentazione.

La Segnalazione esterna deve essere effettuata in forma scritta.

La Segnalazione esterna presentata ad un soggetto diverso dall'A.N.A.C. è trasmessa a quest'ultima, entro sette (7) giorni dalla data del suo ricevimento, dando contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante.

L'A.N.A.C., acquisita la Segnalazione, provvede a dare avviso alla persona segnalante dell'avvenuta ricezione entro sette (7) giorni dalla data della sua acquisizione, salvo esplicito rifiuto del Segnalante medesimo ovvero che l'A.N.A.C. ritenga che l'avviso potrebbe pregiudicare la tutela della riservatezza dell'identità della persona segnalante.

L'A.N.A.C., se quanto denunciato non sia adeguatamente circostanziato, può chiedere al Segnalante elementi integrativi tramite il canale a ciò dedicato; inoltre, la stessa Autorità mantiene le interlocuzioni con il Segnalante, tenendo traccia dell'attività svolta e fornendo informazioni, anche d'ufficio, sullo stato di avanzamento dell'istruttoria, almeno con riferimento ai principali snodi decisionali.

L'A.N.A.C. provvede a dare riscontro al Segnalante entro tre (3) mesi o, se ricorrono giustificate e motivate ragioni, sei (6) mesi dalla data di avviso di ricevimento della Segnalazione o, in mancanza, dalla scadenza dei sette (7) giorni dal ricevimento.

Nel sito istituzionale di A.N.A.C. ([www.anticorruzione.it/-/whistleblowing](http://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing)) sono pubblicate tutte le informazioni utili per accedere al servizio dedicato al *whistleblowing*.

## 8. Divulgazione pubblica

Ai sensi dell'articolo 15 del d.lgs. 24/2023, il Segnalante può scegliere di *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 (tra cui i *social network* e i nuovi canali di comunicazione).

La divulgazione pubblica ha carattere *residuale*. Tale canale non può essere utilizzato con riferimento a segnalazioni rilevanti solo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (per es. violazione di un protocollo di prevenzione che non integra un illecito civile/penale/amministrativo), per le quali l'unico canale utilizzabile è quello *interno*.

Ai sensi dell'articolo 15 del d.lgs. 24/2023, il Segnalante può scegliere di *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 (tra cui i *social network* e i nuovi canali di comunicazione).

Il Segnalante che effettua una divulgazione pubblica beneficia delle protezioni previste dal decreto n. 24/2023 se, al momento della divulgazione pubblica, ricorre una delle seguenti condizioni:

- a) ad una **Segnalazione interna**, a cui la Società non ha dato riscontro in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alla segnalazione nei termini previsti, ha fatto seguito una **segnalazione esterna** ad A.N.A.C. la quale, a sua volta, non ha fornito riscontro al segnalante entro termini ragionevoli;
- b) la persona ha **già effettuato direttamente una segnalazione esterna** all'A.N.A.C. la quale, tuttavia, non ha dato riscontro al Segnalante in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alla segnalazione entro termini ragionevoli;
- c) la persona effettua direttamente una divulgazione pubblica in quanto sulla base di motivazioni ragionevoli e fondate alla luce delle circostanze del caso concreto, ritiene che la violazione possa rappresentare un **pericolo imminente o palese per il pubblico interesse**;
- d) la persona effettua direttamente una divulgazione pubblica poiché sulla base di motivazioni ragionevoli e fondate alla luce delle circostanze del caso concreto ritiene che la segnalazione esterna possa comportare il **rischio di ritorsioni** oppure possa **non avere efficace seguito**.

Nella divulgazione pubblica, ove il Soggetto riveli volontariamente la propria identità, non viene in rilievo la tutela della riservatezza, ferme restando tutte le altre forme di protezione previste dal d.lgs. 24/2023 e dalla presente procedura per il Segnalante.

## 9. Denuncia all'Autorità Giurisdizionale

Il d.lgs. 24/2023 riconosce a tutti i Soggetti tutelati anche la possibilità di valutare di rivolgersi alle Autorità nazionali competenti, giudiziarie e contabili, per inoltrare una denuncia di condotte illecite di cui questi siano venuti a conoscenza nel proprio contesto lavorativo.

## 10. Tutele del Segnalante

Elior, in attuazione della normativa di riferimento, garantisce al Segnalante le seguenti forme di tutela:

- a) tutela della **riservatezza** del Segnalante, del facilitatore, della persona coinvolta e delle persone menzionate nella segnalazione;
- b) tutela da eventuali **misure ritorsive** che possano essere adottate dall'Ente in ragione della segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia;
- c) limitazioni della responsabilità rispetto alla rivelazione e alla diffusione di alcune categorie di informazioni che operano al ricorrere di determinate condizioni;
- d) previsione di misure di sostegno da parte di enti del Terzo settore inseriti in un apposito elenco pubblicato dall'A.N.A.C.

Tali tutele si applicano anche:

- al Facilitatore;
- alle persone del medesimo contesto lavorativo del 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 del 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 del Segnalante o per i quali le stesse persone lavorano nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle predette persone.

#### 10.1. Divieto di rinunce e transazioni

È posto il divieto di *rinunce* e *transazioni* (non sottoscritte in sede protetta) dei diritti e dei mezzi di tutela previsti dall'Ordinamento (e, in particolare, dal d.lgs. 24/2023).

Non è consentito, quindi, al Segnalante di privarsi della possibilità di accedere ai mezzi di tutela cui lo stesso ha diritto; a maggior ragione non possono essere oggetto di rinuncia volontaria.

Quanto detto, però, non vale per le rinunce e le transazioni sottoscritte in sedi protette (ad es. giudiziarie, amministrative sindacali).

Il Segnalante può validamente rinunciare ai propri diritti e mezzi di tutela o farne oggetto di transazione, se ciò avviene dinanzi ad un giudice (ad es. a seguito di tentativo obbligatorio di conciliazione o di accordi di mediazione e conciliazione).

#### 10.2. Protezione dalle ritorsioni

Il Gruppo Elior, in attuazione dell'Ordinamento, vieta ogni forma di ritorsione, per tale dovendosi intendere qualsiasi comportamento, atto od omissione (anche solo tentato o minacciato) posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia o della divulgazione pubblica e che provochi o possa provocare al Segnalante un danno ingiusto.

Non è punibile chi riveli o diffonda informazioni sulle violazioni:

- a) coperte dall'obbligo di segreto o
- b) relative alla tutela del diritto d'autore o
- c) alla protezione dei dati personali o, ancora,
- d) riveli o diffonda informazioni sulle violazioni che offendono la reputazione della persona coinvolta o denunciata.

Sono legittimati ad inviare ad A.N.A.C. comunicazioni relative a violazioni o ritorsioni non solo il Segnalante bensì anche chi, avendo un legame qualificato con quest'ultimo, subisca o abbia subito ritorsioni in ragione di detta connessione. Si tratta di: facilitatori, persone del medesimo contesto lavorativo, colleghi di lavoro, e anche soggetti giuridici nei casi in cui siano enti di proprietà del segnalante, denunciate, divulgatore pubblico o enti in cui lavora o enti che operano nel medesimo contesto lavorativo.

È ora esclusa per legge la possibilità, per le *organizzazioni sindacali* maggiormente rappresentative nel Gruppo Elior, di segnalare violazioni all'A.N.A.C. Resta fermo che i *rappresentanti sindacali* beneficiano, in quanto tali, della possibilità di comunicare ad ANAC ritorsioni, sia se esse sono conseguenza di una segnalazione, denuncia, divulgazione pubblica dagli stessi effettuata in qualità di lavoratori, sia se assumono il ruolo di facilitatori, non spendendo la sigla sindacale, e quindi subiscono ritorsioni per aver fornito consulenza e sostegno al Segnalante.

Si sottolinea che deve esserci uno stretto collegamento tra la Segnalazione, la Divulgazione pubblica e la Denuncia e il comportamento/atto/omissione sfavorevole subito dal Segnalante, affinché si possa configurare una ritorsione e, di conseguenza, che lo stesso possa beneficiare di protezione.

È quindi necessario che il Segnalante fornisca ad A.N.A.C. elementi oggettivi dai quali sia possibile dedurre la

conseguenzialità tra Segnalazione, denuncia, divulgazione pubblica effettuata e la lamentata ritorsione.

## 11. Tutela della Riservatezza

L'identità del Segnalante non può essere rivelata a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni. Tale divieto si riferisce non solo al *nominativo* del Segnalante, ma anche a *tutti gli elementi della Segnalazione*, inclusa la documentazione ad essa allegata, dai quali si possa ricavare, anche indirettamente, l'identificazione del Segnalante.

Elior impone che sia garantita la riservatezza anche a soggetti diversi dal Segnalante. In particolare, è tutelata l'identità della persona segnalata, ovvero la persona alla quale la violazione è attribuita nella divulgazione pubblica (c.d. persona coinvolta). Inoltre, è garantita la riservatezza anche al Facilitatore e alle persone diverse dal segnalato ma comunque menzionate nella Segnalazione.

Fa eccezione a questo dovere di riservatezza delle persone coinvolte o menzionate nella Segnalazione il caso in cui le segnalazioni siano oggetto di denuncia alle Autorità Giudiziarie.

Pertanto, il Titolare del trattamento e il Responsabile del trattamento adottano particolari cautele al fine di evitare la indebita circolazione di informazioni personali, non solo verso l'esterno, ma anche all'interno di altri Uffici del Gruppo Elior non autorizzati al trattamento di tali dati.

La tutela dell'identità del Segnalante e delle altre persone menzionate nella Segnalazione è garantita, infatti, da parte di *tutti i soggetti coinvolti nel procedimento* avviato in ragione della Segnalazione, ed a prescindere dallo *strumento* utilizzato per la Segnalazione (*mail, fax, canale orale*) e dei *destinatari* della stessa (interna, esterna, Autorità Giudiziaria – nella divulgazione pubblica, invece, ove il Soggetto riveli volontariamente la propria identità, non viene in rilievo la tutela della riservatezza).

Un eventuale disvelamento dell'identità del Segnalante a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alla Segnalazione avviene solo a fronte del consenso espresso del Segnalante.

In particolare, Elior Servizi, in qualità di *Titolare del trattamento*, autorizza il trattamento del dato personale unicamente i soggetti deputati a gestire la procedura di analisi della Segnalazione.

La tutela della riservatezza va assicurata anche in ambito giurisdizionale e disciplinare. In particolare:

- a) nel **procedimento penale**, l'identità del Segnalante è coperta dal segreto nei modi e nei limiti previsti dall'articolo 329 c.p.p., per cui è posto l'obbligo del segreto sugli atti compiuti nelle indagini preliminari «*fino a quando l'imputato non ne possa avere conoscenza e, comunque, non oltre la chiusura delle indagini preliminari*» (il cui relativo avviso è previsto dall'art. 415bis c.p.p.).
- b) nel **procedimento dinanzi alla Corte dei Conti** l'obbligo del segreto istruttorio è previsto sino alla chiusura della fase istruttoria. Dopo, l'identità del Segnalante potrà essere disvelata dall'Autorità contabile al fine di essere utilizzata nel procedimento stesso.

Sono ammessi solo due casi in cui, per rivelare l'identità del Segnalante devono concorrere, (i) la previa comunicazione scritta delle ragioni alla base della rivelazione dei dati relativi alla sua identità e (ii) il previo consenso espresso del Segnalante.

- a) La **prima** ipotesi ricorre laddove nell'ambito di un **procedimento disciplinare** avviato nei confronti del presunto autore della condotta segnalata, l'identità del Segnalante risulti indispensabile alla difesa del soggetto cui è stato contestato l'addebito disciplinare;
- b) La **seconda** ipotesi ricorre, invece, nel caso in cui nelle **procedure di segnalazione** interna ed esterna la rivelazione dell'identità del segnalante sia indispensabile anche ai fini della difesa della persona coinvolta.

### 11.1. Riservatezza dell'identità delle persone segnalate e di altri soggetti

Elior Servizi impone che sia garantita la riservatezza anche a soggetti diversi dal Segnalante.

In particolare, è tutelata l'identità della persona segnalata, ovvero la persona alla quale la violazione è attribuita nella divulgazione pubblica (c.d. *persona coinvolta*). Pertanto, il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento adotteranno particolari cautele al fine di evitare la indebita circolazione di informazioni personali, non solo verso l'esterno, ma anche all'interno di altri Uffici di Elior Servizi non autorizzati al trattamento di tali dati.

Inoltre, è garantita la riservatezza anche al facilitatore e alle persone diverse dal segnalato ma comunque implicate in quanto menzionate nella Segnalazione.

## 12. Trattamento dei Dati Personali

L'acquisizione e la gestione delle Segnalazione avvengono in conformità alla normativa in materia di tutela dei dati personali.

Il *Titolare del trattamento* è Elior Servizi S.r.l.; l'Organismo di Vigilanza, cui è affidata la gestione del canale di segnalazione interno, è invece nominato dalla Società (con separato accordo) *Responsabile del trattamento*.

Gli unici soggetti che hanno la facoltà di trattare i dati personali sottesi alla Segnalazione sono individuati nell'Organismo di Vigilanza ed in ciascuno dei componenti (nominati Responsabile del trattamento), nell'Amministratore Delegato di Elior Servizi e nel *Responsabile Compliance* interno all'Azienda (individuato e all'uopo autorizzato con separato accordo).

In base alle previsioni della normativa in materia di dati personali, i titolari del trattamento, i responsabili del trattamento e le persone autorizzate a trattare i dati personali sono tenuti a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- a. Trattare i dati in modo **lecito, corretto e trasparente** nei confronti dei soggetti interessati («*liceità, correttezza e trasparenza*»);
- b. Raccogliere i dati solo al fine di gestire e dare seguito alle Segnalazioni, divulgazioni pubbliche o denunce effettuate da parte dei soggetti tutelati dal d.lgs. 24/2023 («*limitazione della finalità*»);
- c. Garantire che i dati siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («*minimizzazione dei dati*»);
- d. Assicurare che i dati siano esatti e, se necessario, aggiornati; devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti relativi alla specifica segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia che viene gestita («*esattezza*»);
- e. Conservare i dati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per il tempo necessario al trattamento della specifica Segnalazione e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione («*limitazione della conservazione*»);
- f. Effettuare il trattamento in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali («*integrità e riservatezza*»).

Il ricorso a strumenti di *crittografia* nell'ambito dei canali di segnalazione, è di regola da ritenersi una misura adeguata a dare attuazione, fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, al predetto principio di integrità e riservatezza.

Le misure di sicurezza adottate devono, comunque, essere periodicamente riesaminate e aggiornate;

- g. Definire un **modello di gestione delle segnalazioni** in conformità ai principi di protezione dei dati personali. Tali misure devono fare in modo che non siano resi accessibili, in via automatica senza il tramite del *Titolare del trattamento* o del *Responsabile del trattamento*, dati personali a un numero indefinito di soggetti;
- h. Effettuare, nella fase di progettazione del canale di segnalazione e dunque prima dell'inizio del trattamento, una **valutazione d'impatto** sulla protezione dei dati nei casi in cui il trattamento delle Segnalazioni;

- i. Rendere *ex ante* ai possibili interessati un'**informativa sul trattamento dei dati personali** anche mediante la pubblicazione di documenti informativi nella apposita sezione dedicata del sito *web* di Elior Servizi (URL <https://www.elior.it/documenti>).  
Non devono invece essere fornite informative *ad hoc* ai vari soggetti interessati;
- j. Assicurare l'aggiornamento del **Registro delle attività di trattamento**, integrandolo con le informazioni connesse a quelle di acquisizione e gestione delle segnalazioni;
- k. Garantire il **divieto di tracciamento dei canali di segnalazione**.  
Nel caso in cui l'accesso ai canali di segnalazione avvenga dalla rete dati interna del soggetto obbligato e sia mediato da dispositivi *firewall* o *proxy*, deve essere garantita la **non tracciabilità** del Segnalante nel momento in cui viene stabilita la connessione a tali canali;
- l. Garantire, ove possibile, il **tracciamento dell'attività del personale autorizzato** nel rispetto delle garanzie a tutela del Segnalante, al fine di evitare l'uso improprio di dati relativi alla segnalazione.  
Deve essere evitato il tracciamento di qualunque informazione che possa ricondurre all'identità o all'attività del Segnalante.

### 13. Analisi della Segnalazione

Le Segnalazioni interne devono essere inviate all'Organismo di Vigilanza nelle forme e nei modi indicati al Punto 6 della procedura.

Qualora la Segnalazione interna sia presentata ad un soggetto diverso da quello individuato ed autorizzato da Elior Servizi, la Segnalazione medesima deve essere trasmessa, entro e non oltre sette (7) giorni dal suo ricevimento, all'Organismo di Vigilanza, dando contestualmente notizia della trasmissione al Segnalante.

#### 13.1. Analisi preliminare dell'Organismo di Vigilanza

Tutte le Segnalazioni sono oggetto di analisi preliminare svolta, nel rispetto di tempistiche ragionevoli, dall'Organismo di Vigilanza, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti essenziali e valutarne l'ammissibilità per poter accordare al Segnalante le tutele previste.

Nel corso di tutto il processo di analisi della Segnalazione, solo l'O.d.V. mantiene l'interlocuzione con il Segnalante.

L'O.d.V. rilascia al Segnalante un avviso di ricezione della Segnalazione entro sette (7) giorni dalla data di ricezione; inoltre, l'Organismo medesimo dà diligente seguito alla Segnalazione ricevuta.

Nel caso in cui una Segnalazione risulti non adeguatamente circostanziata, l'O.d.V. ha facoltà di richiedere al Segnalante ulteriori elementi di dettaglio, ai fini di un'analisi approfondita della violazione segnalata, tramite gli stessi canali di segnalazione interna ovvero anche di persona, se il Segnalante abbia richiesto un incontro diretto.

Se la Segnalazione risulta totalmente infondata o priva degli elementi essenziali, l'O.d.V. ne dispone l'archiviazione, relazionando il *Responsabile della Compliance*.

La decisione di archiviazione si attiene ai seguenti criteri:

- a) manifesta infondatezza per l'assenza di elementi di fatto idonei a giustificare accertamenti;
- b) accertato contenuto generico della Segnalazione, tale da non consentire la comprensione dei fatti, ovvero Segnalazione corredata da documentazione non appropriata o inconferente;
- c) produzione di sola documentazione in assenza della Segnalazione di condotte illecite.

#### 13.2. Analisi del *Responsabile della Compliance*

Qualora non disponga l'archiviazione immediata, l'O.d.V. svolge l'istruttoria interna sui fatti e sulle condotte segnalate, effettua gli approfondimenti ritenuti opportuni e le analisi necessarie usando gli strumenti più idonei, con facoltà di incaricare anche eventuali consulenti esterni.

Una volta conclusa l'istruttoria, l'O.d.V. predisponde una relazione contenente la descrizione della Segnalazione ricevuta e delle attività svolte, e la inoltra al *Responsabile della Compliance* di Elior Servizi S.r.l., mantenendo riservata l'identità del Segnalante.

Qualora, anche a seguito della richiesta di ulteriori elementi di dettaglio, la Segnalazione venga ritenuta non rilevante o non fondata, il *Responsabile della Compliance* ne dispone l'archiviazione, indicandone le motivazioni, notiziando l'O.d.V. e l'Amministratore Delegato.

Diversamente, nel caso in cui non sussistano i presupposti per l'archiviazione, il *Responsabile della Compliance* propone all'Amministratore Delegato le misure da adottare sia sul piano disciplinare sia sul piano delle misure correttive, inviandone copia all'O.d.V.

L'Amministratore Delegato, sentito l'O.d.V., provvede, quindi, ad adottare le misure proposte, salvo ritenga diversamente.

Anche in tale fase, l'identità del Segnalante rimane riservata.

In entrambi i casi, l'O.d.V. provvede, ad inoltrare al Segnalante una relazione sulle attività di approfondimento svolte e lo informa della decisione adottata all'esito dell'analisi della Segnalazione, nonché delle relative motivazioni.

In ogni caso, entro tre (3) mesi dalla data dell'avviso di ricevimento della Segnalazione (o, in mancanza di tale avviso, entro tre (3) mesi dalla scadenza del predetto termine di sette (7) giorni dalla presentazione della stessa Segnalazione), l'O.d.V. fornisce riscontro alla Segnalazione in analisi.

### 13.3. Chiusura del caso

Allorché la Segnalazione pervenga all'attenzione del *Responsabile della Compliance*, questi, relazionato dall'O.d.V., chiude il caso qualora concordi con quanto fatto dall'O.d.V. in merito alla Segnalazione, oppure si riserva di effettuare ulteriori accertamenti nell'ambito dei poteri ad esso conferiti.

All'esito delle analisi e delle attività eseguite dal *Responsabile della Compliance*, questi aggiorna l'O.d.V. dando conto delle misure previste o adottate con riferimento alla Segnalazione, nonché dei motivi della scelta effettuata. L'O.d.V., a sua volta, ne dà comunicazione al Segnalante.

Qualora, all'esito della procedura, sia necessario adottare misure correttive e/o sanzionatorie all'interno della Società, a ciò provvede l'Amministratore Delegato.

Il riscontro fornito al Segnalante può consistere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella comunicazione dell'archiviazione della procedura, con indicazione dei relativi motivi, ovvero dell'avvio di un'indagine interna ed eventualmente delle relative risultanze, nonché nella comunicazione dei provvedimenti adottati per affrontare la questione sollevata, quali il rinvio a un'Autorità competente per ulteriori indagini, nella misura in cui tali informazioni non pregiudichino l'indagine interna o esterna né ledano i diritti della persona coinvolta o le misure internamente adottate.

### 13.4. Conservazione della documentazione

Al fine di garantire la gestione e la tracciabilità delle Segnalazioni e delle relative attività, l'O.d.V. cura l'aggiornamento di tutte le informazioni riguardanti le Segnalazioni ed assicura l'archiviazione di tutta la correlata documentazione di supporto per un periodo di cinque (5) anni dalla ricezione della Segnalazione.

#### 13.5. Responsabilità dell'Organismo di Vigilanza

Qualora siano ricevute Segnalazioni riguardanti l'O.d.V., le suddette Segnalazioni saranno trasmesse direttamente all'Amministratore Delegato che, unitamente al *Responsabile della Compliance*, effettueranno i necessari approfondimenti e le necessarie analisi specifiche usando gli strumenti più idonei, compresi tra questi eventuali esperti esterni alla Società.

#### 13.6. Responsabilità del *Responsabile della Compliance*

Qualora siano ricevute Segnalazioni riguardanti il *Responsabile della Compliance*, l'O.d.V., dopo avere effettuato le attività di analisi della Segnalazione, la invierà all'Amministratore Delegato di Elior Servizi unitamente ad una relazione contenente l'indicazione della Segnalazione ricevuta e le attività di analisi della Segnalazione medesima.

L'Amministratore Delegato, all'esito della valutazione della relazione ricevuta, esprime le proprie determinazioni e provvede di conseguenza.

#### 13.7. Responsabilità dell'Amministratore Delegato di Elior Servizi S.r.l.

L'O.d.V. predispone una relazione contenente l'indicazione della Segnalazione ricevuta, le attività di analisi della Segnalazione medesima ed eventuali suggerimenti.

A questo punto, il *dossier* così formato sarà inoltrato al *Responsabile della Compliance*, il quale ne dovrà vagliare la fondatezza anche attraverso (se lo ritiene) l'ausilio di consulenti legali esterni alla Società.

Eseguita anche questa seconda analisi, il *dossier* potrà essere vagliato al Consiglio di Amministrazione per un conclusivo vaglio che dovrà necessariamente coinvolgere anche la figura dello stesso Amministratore Delegato.

### 14. Sanzioni

Nei casi descritti ai paragrafi che precedono, l'O.d.V. riferisce al Consiglio di Amministrazione della segnalazione pervenuta e dell'esito delle indagini svolte. In particolare, sulla base di tali risultanze, l'O.d.V. esprime la propria valutazione di gravità ed imputabilità della violazione ad uno o più soggetti aziendali, a mente di quanto previsto dal "*Sistema Disciplinare*" e demanda al Consiglio stesso l'attivazione della azione disciplinare e la successiva quantificazione ed irrogazione della sanzione in applicazione del presente articolo e di quanto previsto dal predetto "*Sistema Disciplinare*".

Nel caso di Amministratori e Sindaci, il Consiglio di Amministrazione potrà proporre alla successiva assemblea la revoca per giusta causa dell'Amministratore e/o Sindaco, in ottemperanza a quanto previsto comunque dal "*Sistema Disciplinare*".

Nel caso dell'Amministratore Delegato, solo il Consiglio di Amministrazione potrà votare la revoca per giusta causa dell'Amministratore Delegato, anche in ottemperanza a quanto previsto dal "*Sistema Disciplinare*".

14.1. Le sanzioni disciplinari vengono definite anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300 e dalla vigente contrattazione collettiva applicabile.

14.2. Fermo quanto precede, si precisa che:

(a) la dolosa violazione di legge, la commissione di reati ovvero la violazione dei doveri fondamentali propri della funzione o carica o qualifica rivestita comporterà senz'altro la risoluzione del rapporto di lavoro, a prescindere dal danno economico che i detti comportamenti abbiano eventualmente determinato;

(b) la colposa, imprudente, negligente o omissiva condotta o comportamento potrà comportare la medesima sanzione, in relazione: (i) alla gravità della vicenda; (ii) alle conseguenze pregiudizievoli cagionate (non necessariamente solo economiche); (iii) alla eventuale recidiva; (iv) all'impatto sull'ambiente aziendale; (v) all'importanza dei principi o delle procedure violate; (vi) alle ricadute sulla fiducia e sulla affidabilità circa i futuri comportamenti;

nei casi di minore importanza, privi di ricadute pregiudizievoli, saranno comunque adottati provvedimenti disciplinari graduati secondo l'importanza e la serietà dell'accaduto.

## 15. Pubblicità della Procedura di Whistleblowing

Elior Servizi mette a disposizione di tutti i soggetti potenzialmente interessati (anzi tutto, ma non solo, i dipendenti e collaboratori) tutte le informazioni relative alla presente procedura.

In particolare, sono messe a disposizione le necessarie informazioni circa l'utilizzo del canale interno e di quello esterno, con particolare riguardo ai presupposti per effettuare le segnalazioni attraverso tali canali, sui soggetti competenti cui è affidata la gestione delle segnalazioni nonché sulle procedure.

Tali informazioni dovranno essere rese disponibile in apposita sezione del sito *web* di Elior Servizi S.r.l. (URL:

<https://www.elior.it/documenti>)